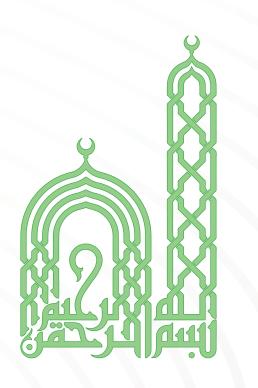






المؤسسة الماسية الماسي

خدمة الحاج : شرف - أمانة - مسؤولية





صاحب السمو الملكي ولي العهد الأمير







معالي الوزير محمد صالح بن طاهر بنـــتن معالي وزير الحج والعمرة



صاحب السمو الملكي نائب أمير منطقة المدينة المنورة سعود بن ذالد الفيصل



صاحب السمو الملكي أمير منطقة المدينة المنورة

فيصل بن سلمان بن عبد العزيز آل سعود

رئيس لجنة الحج بالمدينة المنورة



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



الموسينة المالة المنافية المحالية

خدمة الحاج : شرف - أمانة - مسؤولية





# المؤيسينة المؤلسة المؤيسة المؤيسة



#### الرؤيـة :

التميز والريادة في خدمة الحاج الكريم .



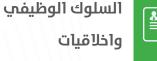
#### الرسالة :

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



- النزاهة وإخلاص النية لله عز وجل.
  - تحقيق راحة الحجاج.
- تحقيق مضامين الانتماء ومفاهيم المواطنة الصالحة.
  - تحقيق تطلعات المساهمين.

- العمل بروح الفريق الواحد.
- المحافظة على أصالة وعراقة المهنة.
- الإبداع بتحسين الأداء وجودة الخدمات.
- الابتكار والتطوير المستمر لأساليب العمل.



مهنة الأدلاء

يستشعر مجلس إدارة المؤسسة الأهلية للأدلاء دوره وواجباته لتمثيل طائفة الأدلاء في خدمة ضيوف الرحمن زوار مسجد المصطفى صلى الله عليه و سلم عبر ترسيخ أساسيات النجاح لتحقيق رؤية المؤسسة :

- بأن يشعر الحاج الكريم من خلال خدماتنا بأنه بين أهله وذويه في مدينة الرسول المصطفى
   صلى الله عليه و سلم .
  - و أن تكون في ذاكرته مدى الحياة .
- ومن أساسيات النجاح في تقديم الخدمة هو الالتزام بالسلوك الوظيفي 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 والأذلاق الحميدة للمهنة ، والتزامه بالواجبات الوظيفية التي يجب أن يتحلم بها في سلوكه أثناء تقديم الذدمة .

لهذا فقد و ضعت 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 و أخلاقيات عملهم يستنهضون قدراتهم ويستحثون طاقاتهم .



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

#### نطاق و آلية التطبيق :

تطبق هذه المبادئ والقيم والمعايير علم جميع موظفي المؤسسة « أدلاء - غير أبناء الطائفة »

ويجب على كل موظف موسمي وقبل مباشرته للعمل الاطلاع على ما جاء في أخلاقيات المصنة مع التوقيع بالالتزام على ما جاء فيها.

و أي مخالفة لأحكامها تستوجب إتخاذ الاجراءات 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 والاجراءات المنظمة للعمل في المؤسسة ، وهي:

- ا الولاء للمؤسسة والانضباط والانتاجية.
  - ٢ إتقان العمل وحسن الخلق والأمانة.
- ٣ تحمل المسؤولية والتعاون مع المعنيين بالخدمة.
- 3 الاهتمام بالمظمر العام والتحلي بالسلوك والأخلاق العامة.
  - ٥ احترام ضيوف الرحمن والرؤساء والزملاء.
    - ٦ المحافظة على أسرار العمل .
  - ٧ الالتزام بأنظمة ولوائم وتعليمات العمل.
  - ٨ المحافظة على ممتلكات وأموال المؤسسة.
- 9 المبادرة في تقديم المقتردات والملاحظات والتعاون على تحقيق رسالة و أهداف المؤسسة .

#### أخلاقيات مصنة 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 :

- ا سليم الحواس والأطراف ذالياً من الأمراض المعدية والمزمنة وعيوب النطق .
  - ٢ متزناً متحكماً في انفعالاته.
  - ٣ صاحب مضارة في الحوار والتفكير الايجابي .
  - ٤ قوي الملاحظة سريع البديمة حسن التصرف.
    - ٥ يقدر الانضباط في المواعيد.
      - ٦ يبدي مصارة في الاقناع .
    - ٨ يبدى مصارة في التجليل والنقد .



#### ب - معايير مصنية :

- ا لحيه اتجاهات إيجابية ندو خدمة ضيوف الرحمن .
  - ٢ يبدي تقديراً لمصنة خدمة ضيوف الرحمن.
- ٣ لديه معلومات مبدئية عن شئون الحج والحجاج.
  - 3 قوي الملاحظة سريع البديمة حسن التصرف.
- ٥ يبدي تفهماً للمشكلات التي تواجه خدمة ضيوف الرحمن.





#### ج - معايير ثقافية :

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





#### د - معايير أذلاقية :

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





#### هـ - معايير اجتماعية :

- ا يدرك أهم خصائص مجتمعات ضيوف الرحمن.
- ٢ قادراً على تكوين وبناء علاقات اجتماعية مع العاملين في الجمات المعنية بخدمة الضيوف الرحمن.
  - ٣ محباً للعمل الجماعي بروح الفريق الواحد.

#### واجبات مؤدي الخدمة « أدلاء - غير أبناء الطائفة » ومسؤولياته

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

#### ا - المحافظة على آلاداب :

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

#### ۲ - الالتزام ب أداء العمل :

يجب علم مؤدي الخدمة « أدلاء - غير أبناء الطائفة » أن يخصص وقت العمل لأداء واجبات وظيفته من خلال:

- ا. القيام بممام الوظيفة وواجباتما وأي عمل يكلف به.
- ٢. تطبيق القوانين و أ لانظمة والتعليمات المتعلقة بعمله وعدم مخالفتها بما في ذلك أنظمة الأمن والسلامة
  - ٣. والمحافظة على ترتيب ونظافة مواقع العمل.
  - 3. المساهمة في تطوير أساليب العمل الموكل إليه وتقديم أي اقترادات لرفع مستواه.
- ٥. المحافظة على السرية المطلقة فيما يتعلق بالعمل في المؤسسة وذلك طيلة خدمته في المؤسسة وبعد انتمائها.

#### ۳ - 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 المنش أو الإعاقة.

#### ٤ - تنفيذ تعليمات الرؤساء :

يجب على مؤدي الخدمة « أدلاء - غير أبناء الطائفة » تنفيذ أوامر رؤسائه وتعليماتهم وتوجيهاتهم ومراعاة التسلسل الإداري في الاتصالات الوظيفية من ذال:

- ا. التصرف بأحب 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.
- قل المعرفة والخبرات التي اكتسبها إلى مر ؤوسيه وتشجيعهم على تبادل المعلومات ونقل المعرفة فيما بينهم.

#### يحظر على مؤدي الذدمة « أدلاء - غير أبناء الطائفة » مايلي :

- استغلال صلاحیاته لمنفعة ذاتیة.
- ٢. قبول المحايا أو المنح أو الذحمات من أي طرف له مصلحة مع المؤسسة .
- ٣. نقل أي معلومات عن العمل في المؤسسه إلى الغير بما في ذلك وسائل الإعلام وغيرها.
- على كل موظف مزاولة أي عمل غير وظيفته في المؤسسة سواء كان ذلك مقابل أجر وسواء
   كان ذلك في أوقات العمل أو خارجها .
  - ٥. قراءة الصحف أو المجلات أو النوم خلال ساعات العمل .
  - استعمال الأدوات والأجمزة الخاصة بالعمل لغير الغرض المخصص لما .
    - 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

- ا. احترام حقوق ومصالح الأخرين دون استثناء، والتعامل معمم بلباقة وكياسة وحيادية وموضوعية.
- السعي إلى اكتساب ثقة الأطراف الخارجية من خال النزاهة والتجاوب والسلوك السليم في جميع الأعمال بما يتوافق مع القوانين والأنظمة المعمول بها في المؤسسة.
- ٣. انجاز المعامات المطلوبة بالسرعة والدقة المطلوبة ضمن حدود الاختصاص، والإجابة على استفسارات وشكاوى الحجاج بدقة وموضوعية وسرعة.
- 3. 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.
- ١. 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 أذرى من أي نوع قد يكون لها ت 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:

- ا. الامتناع عن القيام بأي نشاط من شأنه أن يؤدي إلى نشوء تضارب حقيقي أو ظاهري أو محتمل بين
   مصالحه الشخصية من جهة وبين مهامه ومسؤولياته الوظيفية من جهة أخرى .
- الامتناع عن القيام بأي نشاط لا يتناسب مع أدائه المو ضوعي والمتجرد لمصامه أو يمكن أن يؤدي إلى
   معاملة تفضيلية لأي أشخاص في تعاملاتهم مع المؤسسة.
- ا. إعلام الرئيس المباشر بشكل فوري في حال وجود تضارب بين المصلحة الشخصية والمصلحة العامة ،
   أو تعرض الموظف لضغوط تتعارض مع مصامه الرسمية مع إيضاح طبيعة العلاقة وكيفية التضارب .
- عدم استخدام وظیفته بشکل مباشر أو غیر مباشر للحصول علم مکاسب مالیة أو أي منفعة خاصة
   به.
- ٥. عدم استغلال أو توظيف المعلومات التي يحصل عليضا أثناء عمله بالمؤسسة وبعد انتضاء خدمته
   كوسيلة لتحقيق منافع شخصية لنفسه أو لغيره بشكل مباشرأو غير مباشر، وعدم إفشاء تلك
   المعلومات لإعطاء امتياز غير عادل لأية أطراف أخرى.
- ١. الإفصاح عن وجود علاقة شخصية مع أي جمة خارجية قبل المشاركة في اتخاذ قرار أو توصية تخص هذه الحمة.
- 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 :

- ا. يجب على الموظف المحافظة على أموال المؤسسة وممتلكاتها وبذل الجهد للتأكد من استعمالها
   بالطريقة المثلى وعدم استعمالها بغير وجه حق .
- ١. 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 لما .

#### السرية المصنية و أمن وحماية المعلومات :

- ا. 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 و أسماء المستخدمين الخاصة ب أجهزة الحاسب في المؤسسة وعدم إعطائها لغير المخولين بذلك.
  - ٣. يجب التأكد من شخصية الجمة التي تطلب أية معلومات تخص المؤسسة.
- عند انتهاء خدمة الموظف وقبل تسليمه إخلاء الطرف، فإنه يتوجب عليه إعادة كل ما في عهدته وما هو خاص بالمؤسسة .

#### المظهر العام :

يجب على جميع الموظفين) أدلاء - غير أبناء الطائفة ( التنبه إلى أنهم يمثلون المؤسسة أمام الغير و أن مظهرهم وتصرفاتهم ذلال 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 :

- ا. المؤسسة ككل.
- ٦. المظمر العام للموظف ذاته.
- ٣. مكان العمل الذي يمارس فيه الموظف مضام و مسئوليات عمله اليومي: فمن ضمن العناصر المحفزة للعمل
- أن يكون مكان العمل مرتبا و نظيفا و لا توجد أوراق مبعثرة علم أسطح المكاتب.أ لانماط السلوكية
   التي ينتهجها الموظف في تعاملاته سواء مع الزملاء أو الحجاج.



#### مهام





#### خلال موسم حج 1440ھـ

- ا. تفقد أحوال الحجاج الكرام منذ وصولهم المدينة المنورة وحتى مغادرتهم لها والعمل على تحقيق سبل
   الراحة والطمأنينة لأداء النسك والزيارة بيسر وسهولة
- استقبال الحجاج الكرام عبر منفذ مطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي 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 .
- التأكد من جاهزية المساكن وتوفر عناصر السلامة والاحتياجات الضرورية ومطابقتها للمستوي المطلوب
   وحسب إتفاقية التعاقد بين المؤجرين والمستأجرين .
- اتخاذ الإجراءات البديلة لمعالجة مشكلات عدم تأمين السكن للحجاج بسبب إخفاق المؤجرين أو مكاتب شئون الحجاج أو الحالات الطارئة وفق التعليمات المنظمة لذلك .
- ٥. التنسيق والمتابعة مع الجمات 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 الجمات المعنية .
  - إرشاد الحجاج التائهين وإيصالهم الى مقر سكنهم
  - ٧. تداول جوازات سفر الحجاج بإجراءات أمنة ومحكمة لحفظها وتوفرها فور طلبها .
    - ٨. تنفيذ اجراءات مغادرة الحجاج من المدينة المنورة بحقة وجودة عالية.
- 9. رفع كفاءة القياديين والموظفين الموسمين بما يمكنهم من أداء المهام المناطة بهم بحرفية واقتدار من خلال برامج تدريبية بالتنسيق مع الجهات الإشرافية وبيوت الخبرة المتخصصة .
- ا. ضبط عمليات توديع الحجاج بعد انتهاء برامجهم وتفويجهم لمنافذ المغادرة الدولية وفق تعليمات التفويج بكل عناية واهتمام بما يحقق عدم التكدس والتأخير في المنافذ .
  - التفويج على المساكن بكل يسر وسمولة.



#### ا- مكتب الإسكان وعلاقات شؤون الحجاج :

يعنى البرنامج بمتابعة مكاتب شؤون الحجاج والتنسيق بينهم وبين مكاتب الخدمة الميدانية وعقد الاجتماعات التنسيقية وتذليل العقبات لهم كذلك معالجة تأمين السكن الخيري ومتابعة بيانات التفويج المسبق للحجاج

#### ٢- مكتب الاسكان الميداني والشركات السياحية

يعنى البرنامج بمتابعة عمليات تفويج الحجاج ميدانياً والتأكد من الدور السكنية لعمليات التفويج وضبط حالات اختلاف التفويج وتصحيحها بالنظام ومتابعة أداء متعهدي التنزيل والتحميل ورصد مخالفات الشركات السياحية

#### ٣- مكتب الطوارئ والسلامة

ويعني البرنامج بمتابعة الدور السكنية والتأكد من جاهزيتها للسكن وتوفر المتطلبات الأساسية للحجاج الكرام والتأكد من متطلبات وسائل السلامة قبل وصول الحجاج وأثناء إقامتهم في المدينة المنورة

#### ٤- وحدة تأمين النواقص

ويعني البرنامج بتأمين وتوفير النواقص في التجهيزات والخدمات العامة عند وجود ملاحظات أو نواقص في التجهيزات بالدور السكنية أثناء زيارات المساكن من قبل مكتب الطوارئ والسلامة وذلك من قيمة تأمين السكن المودع لدى المؤسسة الأهلية للأدلاء

#### ٥- مكتب المتابعة الميدانية

يعنى بمتابعة ومراقبة الأداء العام ميدانياً والتنسيق مع الجهات الداخلية والخارجية وضبط النداءات عبر الشبكة اللاسلكية خلال موسم الحج

الاحارية	اقىت	والما	لمتابعة	۱- مکتب ا

يعنى بمتابعة ومراقبة الأداء العام إدارياً في القطاعات ومراكز ومكاتب الخدمة الميدانية والمكاتب المساندة خلال موسم الحج

#### ٧- وحدة الشؤون القانونية والتحقيق

يعنى بالتحقيق في القضايا والمخالفات وتطبيق الجزاءات والعقوبات وفق لائحة التوظيف الموسمي

#### ٨- وحدة الإحصاء والتقارير

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

#### ٩- مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الامير محمد بن عبدالعزيز الدولي

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 .

#### ١٠- مركزي حفظ جوازات الهجرة والمطار

يعنى مركز حفظ جوازات الهجرة والمطار باستلام الجوازات من مكتب الوكلاء الموحد بالمطار ومركز الاستقبال بالهجرة وتدقيقها وأرشفتها مؤقتا لديه لحين ايصالها وتسليمها إلى مكاتب الخدمة الميدانية ومساندة المكاتب الميدانية في تسجيل جوازات المطار خلال أيام الندوة .

#### 11- مركز استقبال الهجرة وتفويج الحجاج بكيلو P

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 .

#### ١٢- مركز استقبال حجاج البر والتفويج ومغادرة الحجاج الفرادى

يعنى مركز استقبال البر والتفويج ومغادرة 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 مغادرتهم وتوجههم إلى مكة المكرمة لموسم ما قبل الحج وإلى بلادهم لموسم ما بعد الحج.

#### ١٣- مكتب الدعم والمساندة

يعنى هذا البرنامج بدعم ومساندة مكاتب الخدمة الميدانية ومراكز توجيه الحافلات بالكوادر البشرية وذلك لتغطية جميع المواقع التشغيلية وفق معايير محددة لعملية الدعم

#### ١٤- المجالس التنفيذية لمكاتب الخدمة الميدانية (١) (٢) (٣)

ويعنى هذا البرنامج بالإشراف المباشر على مكاتب الخدمة الميدانية وما يندرج تحت نطاق مجالسها التنفيذية من النواحي الإدارية والمتابعة الميدانية والتي يسعى من خلالها لتقديم خدمات عالية المستوى للحجاج الكرام زوار مسجد رسول الله صلى الله عليه وسلم والتنسيق لمعالجة أي معوقات تطراعلى مكاتب الخدمة خلال اعمال موسم الحج

#### ١٥- مكاتب الذحمة الميدانية (١٨)

يعنى هذا البرنامج بتقديم كافة الخدمات للحجاج الكرام زوار مسجد المصطفى صلى الله عليه وسلم والعمل على راحة الحجاج وتلبية جميع متطلباتهم واحتياجاتهم وإنهاء جميع إجراءاتهم ومتابعة تداول جوازات الحجاج والمحافظة عليها واتمام عمليات المغادرة وذلك خلال فترة إقامتهم بالمدينة المنورة

#### ۱۱- مراکز توجیه الحافلات (۱ – ۲ – ۳)

يعنى البرنامج برفع مستوى الأداء و ذلك من خلال التعاون مع مكاتب الخدمة الميدانية بتوجيه الحافلات إلى مواقع المغادرة الميدانية وفق توزيع أعداد الحجاج للحافلات حسب مدخلات النظام الآلي، والتصفية مع شركات النقل والنقابة العامة للسيارات

#### ١٧- مركز مغادرة الميقات

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

#### ١٨- مراكز إرشاد الحجاج التائهين

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

#### ١٩- الرعاية الصحية

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

#### ٢٠- مكتب خدمات الحجاج والتنسيق مع مؤسسات ارباب الطوائف

يعنى هذا البرنامج بالتنسيق بين مؤسسات الطوافة ومكتب الـوكلاء 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

#### ٢١- إدارة العلاقات العامة والإعلام

الإشراف على تنظيم المناسبات ومراسم الاستقبال والضيافة بالإضافة للدور الإعلامي المتمثل في إعداد الأخبار وتصويرها ونشرها عبر وسائل الإعلام الختلفة فضلاً عن إصدار النشرات والمجلة والكتيبات التعريفية والتوعوية وتوثيق المناسبات وإعداد وإخراج الملف الصحفى

#### ٢٢- مكتب تقنية المعلومات والدعم الفني

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 والعمل على متابعة تحديثات التطبيقات الالكترونية الخاصة باعمال الحج

#### ۲۳- ادارة التدريب والتطوير

يسعى البرنامج إلى صقـل المهـارات الإداريـة لـدى كافـة منسـوبي المؤسسـة مـن خـلال تقديـم دورات تدريبيـة تتوافـق مـع الوظائـف في مختلـف المسـتويات الإداريـة .

#### ٢٤- إدارة الشؤون الإدارية

يعنى البرنامج بإنجاز كافة المهام الإدارية للمؤسسة الأهلية للأدلاء من تعيين للكوادر البشرية خلال فترة الموسم والترشيحات القيادية لأعمال الحج والتنقلات بين الوحدات والمكاتب الميدانية

#### ٢٥- الشؤون المالية

يعنى البرنامج بالاستعداد المبكر لإنجاز كافة المهام المالية للمؤسسة الأهلية للأدلاء وتأمين كافة المصروفات المالية لتيسير أداء الأعمال خلال فترة أعمال موسم الحج

#### ٢٧- إدارة الشؤون الصندسية والتجصيزات والمستودعات

يعنى هذا البرنامج 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 والقيام بمتابعة اعمال الصيانة والنظافة الدورية لجميع مواقع العمل التابعة للمؤسسة والتأكد من جاهزيتها الفنية.







#### رئيس مجلس الإدارة

	الدليل: أ. حاتم جعفر بالي
	0505300464
是100k回 2017/30	<b>0148260088</b>
	0148255048
IE19263M	h-bali@Adilla.com.sa

## الأهداف المراد تحقيقها من المهام

لموسم حج 1440 هــ

- ا. صناعة منظومة خدمية متكاملة لخدمات إسكان الحجاج والإشراف الإداري والمراقبة الميدانية المستمرة لأداء اعمال موسم الحج
- ٢. تقديم خدمات إنسانية متميزة لضيوف الرحمن من خلال منظومة متكاملة من البرامج أثناء فترة إقامة الحجاج وحتى مغادرتهم المدينة المنورة بسلامة الته
- ٣. تقديم خدمات متميزة لضيوف الرحمن الكرام من خلال منظومة متكاملة من الخدمات عبر مركز الاستقبال وحفظ الحوازات لموسم حد ١٤٤٠ هـ
- توفير بيئة عمل جاذبة لمواقع أعمال المؤسسة الأهلية للأدلاء والتي تسمم في إنجاح أعمال موسم الحج
- ٥. تقديم خدمات متميزة لضيوف الرحمن وبصورة مشرفة من خلال منظومة متكاملة من الخدمات عبر مكاتب الخدمات الهيدانية أثناء فترة إقامة الحجاج والي مغادرتهم الهدينة الهنورة بسلامة الله
- ا. تنمية وتأصيل علاقة المؤسسة بجمهورها الداخلي والخارجي , وإيجاد صورة مرموقة طيبة عن نشاطها فى خدمة ضيوف الرحمن بالمدينة المنورة من خلال موسم الحج
- ٧. تسخير البيئة الرقمية والبنية التقنية لخدمة ضيوف الرحمين خال موسم الدج بجميع مواقع اعمال المؤسسة الاهلاة لأدلاء
- ٨. تمكيان العامليان في خدمية ضياوف الرحميان بالمصارات والخبارات اللازمية وتعزيزها لتحقياق رسالة المنظمية

# ( هــ ) ربط الأهداف المراد تحقيقها من مهام (المؤسسة الاهلية للأدلاء) بأهداف الوزارة

الأهداف المراد تحقيقها ( القطاع / الإدارة )	أهداف الوزارة	م
صناعـة منظومـة خدميـة متكاملـة لخدمـات إسـكان الحجـاج والإشراف الإداري والمراقبـة الميدانيـة المسـتمرة لأداء اعمـال موسـم الحـج	العمل على الارتقاء بالخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين	١
توفير بيئة عمل جاذبة لمواقع أعمال المؤسسة الأهلية للأدلاء والتي تسهم في إنجاح أعمال موسم الحج	تطوير أعمال مهنة الطوافة ، الوكالة والدلالة ، وحج الداخل باستخدام أحدث وسائل التقنية	۲
تسخير البيئة الرقمية والبنية التقنية لخدمة ضيوف الرحمن خلال موسم الحج بجميع مواقع اعمال المؤسسة الاهلية للأدلاء	العمل على أن يكون الحج سهلاً وميسراً من خلال الجهود البشرية والتقنية المقدمة.	٣
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	التنسيق مع كافة الجهات ذات الصلة لتيسير أداء الحجاج و المعتمرين و الزوار لمناسكهم.	٤
تقديم خدمات إنسانية متميزة لضيوف الرحمن من خلال منظومة متكاملة من البرامج أثناء فترة إقامة الحجاج وحتى مغادرتهم المدينة المنورة بسلامة الله	العمل وفق قيم وتعاليم العقيدة الإسلامية السمحة لتقديم خدمات متميزة.	0
تنمية وتأصيل علاقة المؤسسة بجمهورها الداخلي والخارجي , وإيجاد صورة مرموقة طيبة عن نشاطها في خدمة ضيوف الرحمن بالمدينة المنورة من خلال موسم الحج	توحيد الجهود لتحفيز المواطن ليسهم بدوره ، ما وسعه ذلك ، في خدمة ضيوف الرحمن سواء مكلفاً أو متطوعاً.	٦
تمكين العاملين في خدمة ضيوف الرحمن بالمهارات والخبرات اللازمة وتعزيزها لتحقيق رسالة المنظمة	لارتقاء بمهارات العاملين في الخدمة الميدانية لضمان خدمات مميزة للحجاج والمعتمرين باعتماد برامج تدريبية متميزة وفعالة	٧



# ربط مهام

# المؤسسة المؤالية الخالية المؤسسة العمل المؤسسة العمل

برامج العمل لتنفيذ كل مهمة	مهام ( القطاع / الإدارة )	م
الإسكان وعلاقات شؤون الحجاج		
الاسكان الميداني والشركات السياحية	c	
الطوارئ والسلامة	تفقد أحوال الحجاج الكرام منذ وصولهم المدينة المنورة وحتى	
تأمين النواقص	مغادرتهم لها والعمل على تحقيق سبل الراحة والطمأنينة لأداء النسك	
العمليات الميدانية	والزيارة بيسر وسهولة اتضاذ الإجراءات البديلة لمعالجة مشكلات عدم	١
المتابعة الإدارية	تأمين السكن للحجاج بسبب إخفاق المؤجرين أو مكاتب شئون الحجاج	
الشؤون القانونية والتحقيق	أو الحالات الطارئـة وفـق التعليمـات المنظمـة لذلـك	
الإحصاء والتقارير		
ارشاد الحجاج التائهين ومغادرة الميقات	التنسيق والمتابعة مع الجهات المعنية بالرعاية الصحية للحجاج الكرام	
الرعاية الصحية للحجاج	وإنهاء الإجراءات اللازمة لحالات التنويم والوفاة ومتابعتها لحين الاطمئنان	Ų
<u> </u>	عـلى سـلامة الحـاج وأدائـه للزيـارة أو عودتـه إلى بلـده سـالماً بالتنسـيق مـع	,
خدمات الحجاج	الجهات المعنيـة .إرشاد الحجـاج التائهـين إلى مسـاكنهم .	
	· -	

برامج العمل لتنفيذ كل مهمة	مهام ( القطاع / الإدارة )	م
مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الامير محمد	استقبال الحجاج الكرام عبر منفذ مطار الأمير محمد بن عبد العزيز	
بن عبدالعزيز	بالمدينة المنورة والترحيب بهم وإنها إجراءاتهم في إطار المحددات الزمنية	٣
مركزي حفظ جوازات الهجرة و المطار	لبرامـج العمـل التشـغيلية .	
المجالس التنفيذية لمكاتب الخدمة الميدانية (١) (٢) (٣)	تفقد أحوال الحجاج الكرام منذ وصولهم المدينة المنورة والي مغادرتهم	
مراكز توجيه الحافلات (۱ – ۲ – ۳)	لها والعمل على تحقيق سبل الراحة والطمأنينة لأداء النسك والزيارة بيسر	
مكاتب الخدمة الميدانية ( ١٨ )	وسهولةوتداول جوازات سفر الحجاج بإجراءات أمنة ومحكمة تحفظها	٤
مغادرة الحجاج الفرادى	وتوفرها فور طلبها وتنفيذاجراءات مغادرة الحجاج من المدينة المنورة	
	بدقــة وجــودة عاليــة	
مركز استقبال الهجرة وتفويج الحجاج بكيلو ٩	استقبال الحجـاج الكـرام عـبر مراكـز الاسـتقبال في مدينــة حجـاج الــبر ومركز	
مركز استقبال حجاج البر والتفويج ومغادرة الحجاج	استقبال حجاج الجو والبر بالهجرة .والترحيب بهم وإنها إجراءاتهم في	٥
الفرادى	إطار المحددات الزمنيـة لبرامـج العمـل التشفيلية .	
	رفع كفاءة القياديين والموظفين الموسمين بما يمكنهم من أداء المهام	
تقنية المعلومات والدعم الفني والمساندة والمتابعة الالية	المناطـة بهـم بحرفيـة واقتـدار مـن خـلال برامـج تدريبيـة بالتنسـيق مـع	
	الجهات الإشرافيــة وبيــوت الخــبرة المتخصصــة .	
	كذلك إدارة الأصول التقنية (من أجهزة حاسب آلي وطابعات وماسحات	٦
	ضوئيـة وكامــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	`
التدريب على رأس العمل	وحفظهــا وتداولهــا وتهيئتهــا للعمــل الموســمي وتركيبهــا بمواقــع العمــل ،	
	وصيانتها إذا دعت الحاجة	



مستجدات الخطة التشغيلية لموسم حج 1440 هـ

#### أولاً : التحول المؤسسي

#### الوصف

إنشاء إدارات تنفيذية للإشراف المباشر على مراكز وقطاعات ومكاتب الخدمة تمهيداً لبرنامج تحول المؤسسة إلى شركة مساهمة قابضة وحوكمة الاعمال

#### ثانياً : التشغيل الذاتي لتقنية المعلومات وتجويد الذدمة

#### الوصف

- ١. إنشاء مكتب للدعم الفني وتقنية المعلومات للتشغيل المباشر من قبل المؤسسة بدلا من تشغيل المتعهد
  - ٢. إنشاء وحدة المساندة والمتابعة الآلية لمتابعة الأعمال وتحسين الخدمات

### ثَالثاً : الكشف المبكر على مساكن الحجاج

#### الوصف

المشاركة في لجنة مشتركة مع لجنة الإسكان بإمارة منطقة المدينة المنورة للكشف المبكر على مساكن الحجاج

## الأجهزة والأدوات

**168** سیارة



14 دراجة نارية



436 حاسب آلي



#### ملحوظة

جميع الإحصائيات نفس الرقم بالنسبة للعدد المطلوب والعدد المتوفر





الكوادر البشرية

**47** موظف رسمي

**0** موظف مساند

**3153** موظف موسمي







63 ماسے ضوئي



**187** طابعات



**3** ڪاميرا ديجيتال



**4** سیارة جولف



**213** لاسلكي

يدوي



**497** شریحت جوال



**49** آلة تصوير



**59** لاسلڪي ثابت



**138** كاميرا مراقبة



**8** فاکس



108 آيباد





21594 عدد الحافلات



**4356**عدد الزيارات
الميدانية



1635097

عدد الجوازات



**8968** حالات ارشاد الحجاج التأئصين



1414 عدد الرحلات



**893368** استقبال محطة المهجرة



847224 حجاج الموسم الاول



673765 استقبال المطار



787873 حجاج الموسم الثاني



67964 استقبال البر



1635097 اجمالي الحجاج



#### اللجان الخارجية التي يشارك بها (المؤسسة الاهلية للأدلاء )

	إلأدوات	الأجهزة و			الكوادر البشرية			
لاسلكي ثابت	لاسلكي يدوي	طابعات	حاسب آلي	سيارة	موظف موسمي	موظف رسمي/ مساند	اسم اللجنة	
	4				8		لجنة المتابعة والتنسيق امارة منطقة المدينة المنورة	
							لجنة	
							لجنة	
							لجنة	

	ج ۱۶۶۰ هــ	ر الخطة التنفيذية للمهام لموسم ح	إجمالي عناص	
الإجراءات	مؤشرات الأداء	برامج العمل	المهام	الأهداف
908 اجراء	130 مؤشر	34 برنامج عمل	124 مهمة	11

مخرجات الخطة التنفيذية للمهام لموسم حج ١٤٤٠ هــ (المستهدفة)						
إجمالي الجولات والزيارات عدد التقارير اليومية عدد التقارير النهائية						
27865 زيارة تقرير يومي تقرير نهائى						





# لجان المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات

## الأهداف العامة



- ا. صناعـة منظومـة خدميـة متكاملـة لخدمـات إسـكان الحجـاج مـن خـلال
   الإشـراف الإداري والمراقبـة الميدانيـة المسـتمرة لأداء اعمـال موسـم الحــج
- ٢. تمكين العاملين في خدمة ضيوف الرحمن بالمصارات والخبرات اللازمة وتعزيزها وتسخير البيئة الرقمية والبنية التقنية لتحقيق رسالة المنظمة والمتعلمة

# المشرف العام

# الدليل: أ. عصام بن عبدالعزيز دمياطي

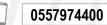


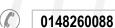
- 0500824500
- 0148260088
- **0148255048**
- e-domiati@Adilla.com.sa

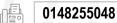


# الدليل: د. أدمد بن يوسف حوالة











# الهيكل التنظيمي



وحدة لجان المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات

وحدة الإحصاء والتقارير

وحدة تأمين النواقص

وحدة الشؤون القانونية والتحقيق

مكتب الطوارئ والسلامة

مكتب الإسكان الميداني والشركات السياحية

مكتب الإسكان وعلاقات مكاتب شؤون الحجاج

مكتب المتابعة الميدانية

مكتب المتابعة والمراقبة الإدارية

وحدة المساندة والمتابعة الالية

برنامج عمل تقنية المعلومات والدعم الفني

# مهام لجان المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات التالية :



- ا. الاشراف المباشر على مواقع العمل التي تقع تحت نطاق اللجنة،
   وعقد الاجتماعات الدورية والقيام بزيارات لهذه المواقع
   لمتابعة أداءها العام.
- اعتماد برامج العمل والخطط التشغيلية لمواقع العمل التابعة للجنة الاشرافية ووضع التصورات والمقترحات حيال الجوانب التطويرية مع اعتماد خطط الطواري والأزمات وبما يتوافق مع الـرؤى والتطلعات لمجلس الإدارة.
- ٣. ضبط انحرافات الاداء ومتابعـــة مـــؤشرات الأداء المعتمـــدة في
   الخطـــة التشــغيلية لكافـــة مواقـــع الخدمـــة الموسمية.
- اعتماد وترشيح الرؤساء والنواب لمواقع اعمال اللجنة الاشرافية ومراجعة واعتماد تقييم أداء القيادين مع الاشراف المباشر على الانتماء من مرحلة التوظيف لجميع مواقع اعمال اللجنة الاشرافية
- الرفع لرئيس مجلس الإدارة حيال المواضيع والتوصيات اللازمة
   لنجاح اعمال موسم الحج

اسم برنامج العمل وصف البرنامج

# وحدة لجان المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات تنظيم العمل للقطاع والتنسيق بين الوحدات والإدارات المختلفة وتوثيق الأعمال خلال موسم الحج

المشرف العام على لجان المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات	يشرف على البرنامج	المشرف العام على لجان المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات	الارتباط التنظيمي	
المشرف العام	الارتباط الاداري	وحدة لجان المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات		الإدارة المنفذ
90	1811 - 11	١-١١-٠ ١٤٤ هـ	صن :	الحالة الحادات
80 يوم	المدة بالأيام	٠٢-١-١٤٤١ هـ	إلى :	الإدارة المنفذة

الإجراء التصحيحي	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المستهدف	مؤشر الأداء (KPI)	الهدف التشغيلي	المهام
	0%	100%	70 يوم × 1 تقارير	70 تقرير	عدد التقارير	ضمان أداء الأعمال بالطريقة الصحيحة	المتابعة اليومية لأعمال الوحدات والإدارات والتنسيق بينهم
	0%	100%	70 يوم × 1 تقارير	70 تقرير	عدد التقارير	بين الوحدات والإدارات	متابعة أداء المكاتب والمواقع التي تقع تحت نطاق اشراف المكتب

# وحدة لجان المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات

اسم برنامج العمل

## المتابعة اليومية للوحدات والإدارات والتنسيق بينها

لمصمة	I

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	مكتب نائب الرئيس	التواصل مع جميع الوحدات لطلب التقارير	1
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	-	استلام التقارير والبريد من الوحدات أو الجهات وفرزها ومراجعتها	2
01/20 الي $11/01$	موظف موسمي	مكتب نائب الرئيس	تسليم البريد والتقارير لمكتب نائب رئيس مجلس الإدارة لأخذ التوجيه	3
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	مكتب نائب الرئيس	تطبيق التوجيه إما بالحفظ أو تنفيذ إجراء	4
01/20 الي $11/01$	موظف موسمي	مكتب نائب الرئيس	تسليم المعاملات حسب التوجيه	5
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	-	عمل ملفات لكل وحدة لأرشفة المعاملات	6
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	-	حفظ التقارير بالملفات	7

# وحدة لجان المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات

اسم برنامج العمل

# متابعة أداء المكاتب والمواقع التي تقع تحت نطاق اشراف المكتب التنفيذي

المصمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 الي 01/20			التأكد من جاهزية المكاتب والمواقع التي تقع تحت نطاق اشراف	1
			المكتب التنفيذي .	
11/01 الي 01/20			الاشراف العام على كافة المكاتب والمواقع التي تقع تحت نطاق	2
			اشراف المكتب التنفيذي .	
11/01 الي 01/20			الاجتماع الدوري مع القيادين التابعين للمكتب التنفيذي .	3
11/01 الي 01/20			العمل على حل المعوقات التي تطراء على مواقع الاعمال التي يشرف	4
			عليها المكتب التنفيذي .	
11/01 الي 01/20				6
11/01 الي 01/20				7

### وحدة لجان المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات

المقومات المادية			الكوادر البشرية			الكوادر	
العدد	الصنف	العدد	الصنف			العدد	الوظيفة
		3	حاسب آلي			1	مسؤول وحدة
		2	طابعات			3	رئيس فترة
		1	سکنر			3	مشرف
		1	ألة تصوير			6	منسق
		3	جوال			1	سكرتير
		3	شاشات LED				
		1	هاتف				
		2	جهاز لاسلكي				

برنامج عمل وحدة الشؤون القانونية والتحقيق	اسم برنامج العمل	7
يعنم بالتحقيق في القضايا والمخالفات وتطبيق الجزاءات والعقوبات وفق لائحة التوظيف الموسمي	وصف البرنامج	

		عبع السميق عايا السميان والهمامات والمبايق ال		_9
المشرف العام على لجان المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات	يشرف على البرنامج	المشرف العام على لجان المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات	چىر	الارتباط التنظيم
المشرف العام	الارتباط الاداري	وحدة الشؤون القانونية والتحقيق	Ö.	الإدارة المنفذ
90	1511 11	١-١١-٠٤٤١ هـ	صن :	الدارة الخاجاء
80 يوم	المدة بالأيام	- ۲ - ۱ - ۱ ع ۶ ۱ هـ	إلى :	الإدارة المنفذة

الإجراء التصحيحي	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المستهدف	مؤشر الأداء (KPI)	الهدف التشغيلي	المهام
	0%	100%	المعاملات المنجزة ÷ جميع المعاملات × 100	% 100	إنهاء جميع التحقيقات	تطبيق الانظمة	التحقيق في القضايا والمخالفات
	0%	100%	العقوبات المنفذة ÷جميع المخالفات الادارية المستلمة × 100	% 100	إنهاء جميع العقوبات والجزاءات	واللوائح على العاملين خلال موسم الحج	تنفيذ العقوبات والجزاءات

### برنامج عمل وحدة الشؤون القانونية والتحقيق

### اسم برنامج العمل

# التحقيق في القضايا والمخالفات

المصمة
--------

تاريخ التنفيذ ( من – إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	مُ
01/20 الي $11/01$	موظف موسمي	\ \-\\	استلام ملف القضية من سعادة المشرف العام على لجان المراقبة والمتابعة	1
			وتقنية المعلومات	
01/20 الي $11/01$	موظف موسمي	-	إرسال استدعاء للشخص المعني بطلب التحقيق معه	2
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	_	عمل عمل محضر اتصال هاتفي ويتم وضعه مع المحضر لتأكيد الاجراء	3
01/20 الي $11/01$	موظف موسمي	-	بدء التحقيق مع الشخص المطلوب	4
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	- 1	تحليل ودراسة نتائج ملف التحقيق	5
11/01 الي 01/20	موظف موسمى	-	عرض النتيجة النهائية للتحقيق على سعادة المشرف العام على لجان	6
	•		المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات	
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	-	تنفيذ توجيه سعادة المشرف على العرض المقدم على المقصر	7
01/20 الي $11/01$	موظف موسمي	_	الرفع لسعادة رئيس مجلس الإدارة بالقرار النهائي لاعتماده	8

### برنامج عمل وحدة الشؤون القانونية والتحقيق

اسم برنامج العمل

# تطبيق لائحة العقوبات والجزاءات الموسمية

<u> മ</u> രകം	الد

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	_	متابعة النظام الآلي والبريد الإلكتروني لرصد المخالفات الإدارية	1
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	-	استقبال محاضر المخالفات الإدارية من قبل المتابعة الإدارية	2
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	-	عرض محاضر المخالفات الإدارية على سعادة المشرف العام للتوجيه	3
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	-	أحذ التوجيه من سعادة المشرف العام حيال المخالفات الادارية	4
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	-	الاتصال على الموظفين الموسميين للتأكد من المخالفات المرصودة عليهم (عدم مباشرة – اعتذار)	5
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	-	عمل محضر اتصال هاتفي ويتم وضعه مع المخالفة الإدارية لتأكيد الاتصال	6
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	-	طباعة المخالفات الإدارية للتوقيع من قبل سعادة نائب رئيس مجلس الإدارة	7
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	_	رفع قرارات طي القيد لسعادة رئيس مجلس الإدارة لاعتمادها	8
01/20 #11/01	: 1.		في حال عدم اعتماد قرار طي القيد من سعادة رئيس مجلس الإدارة يعاد القرار الي	9
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	_	سعادة المشرف العام لتنفيذ توجيهات رئيس مجلس الإدارة حيال القرار	
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	-	إدخال وتطبيق المخالفات الإدارية عبر النظام الآلي	10
11/01 الي 01/20	موظف موسمی	_	إرسال المخالفات الإدارية عبر البريد الإلكتروني للجهات ذات الصلة بالمخالفة	11

# برنامج عمل وحدة الشؤون القانونية والتحقيق

المقومات المادية					البشرية	الكوادر
العدد	الصنف	العدد	الصنف		العدد	الوظيفة
1	آلة تصوير	4	حاسب آلي		3	محقق
1	سيارة صغيرة	2	طابعات		1	مساند
1	هاتف	2	اسكنر		1	منسق

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

وصف البرنامد

وحدة لجان المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات	يشرف على البرنامج	المشرف العام على لجان المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات	الارتباط التنظيمي	
رئيس المكتب	الارتباط الاداري	الإسكان وعلاقات مكاتب شؤون الحجاج	الإدارة المنفذة	
0.5	1 \$11 + 1	۱- ٥ - ٠ ٤٤٠ هـ	من :	#
95 يوم	المدة بالأيام	- Y - I - I 3 3 I a_	إلى :	الإدارة المنفذة

الإجراء التصحيحي	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المستهدف	مؤشر الأداء (KPI)	الهدف التشغيلي	المهام
	0%	40 اجتماع	40 اجتماع خلال مدة تنفيذ البرنامج	40 اجتماع	عدد الاجتماعات		عقد اجتماعات تنسيقية مع مكاتب شؤون الحجاج
	0%	50 اجتماع	40 اجتماع خلال مدة تنفيذ البرنامج	50 اجتماع	عدد الاجتماعات	التكامل مع الوحدات و القطاعات في الخدمات المقدمة	عقد اجتماعات رسمية مع مكاتب شؤون الحجاج
	0%	70 تقرير	70 يوم × 1 تقارير	70 تقرير	تقرير يومي بالشواغر	للحجاج الكرام عبر منظومة المتابعة والإسكان	تسجيل الشواغر للوحدات السكنية عبر النظام الآلي
	15 دقيقة	45 دقيقة	60 دقيقة – زمن تلقي البلاغ تامين السكن	60 دقيقة	زمن تأمين السكن الخيري		تأمين سكن خيري للحجاج غير القادرين على دفع مبلغ السكن
		% 100	عدد الرحلات المفوجة÷ اجمالي عدد الرحلات	% 95	تفويج الرحلات مسبقاً	تسهيل إجراءات وصول الحجاج عبر الرحلات الدولية من خلال برنامج المسار الالكتروني	التفويج المسبق

		كاتب شؤون الحجاج	برنامج عمل الإسكان وعلاقات مة	سم برنامج العمل	al			
مهمة عقد الاجتماعات التنسيقية مع مكاتب شؤون الحجاج								
تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات		م			
10/06 الى 11/10	موظف موسمي	-	على حسب قدومهم للمدينة المنورة لتنسيق	فرز مكاتب شؤون الحجاج موعد للاجتماع	1			
10/06 الى 11/10	موظف موسمي	-	ن الحجاج لإعلامهم بالمواعيد	التواصل مع مكاتب شؤق	2			
10/06 الى 11/10	موظف موسمي	-	ب شؤون الحجاج على حده	شرح آلية العمل لكل مكتر	3			

		برنامج عمل الإسكان وعلاقات مذ	اسم برنامج العمل							
	عقد اجتماعات رسمية مع مكاتب شؤون الحجاج									
تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م						
03/10 الى 03/11	موظف موسمي	وكالة وزارة الحج والعمرةلشؤون الزيارة+ مكتب رئيس مجلس الإدارة	ة الحج والعمرةلشؤون الزيارةبمواعيد ، وزير الحج	1 استلام بيان من وكالة وزارة اجتماعات البعثات مع معالي						
07/01 الى 07/01	موظف موسمي	مكتب رئيس مجلس الإدارة	ن الحج لأخذ مواعيد منهم	2 التنسيق مع مكاتب شؤور						
07/01 الى 07/01	موظف موسمي	-	، وطباعتها لعرضها في الاجتماع	3 إعداد محاضر الاجتماعات						
07/01 الى 07/01	موظف موسمي	-	لمحاضر بين الطرفين	4 حضور الاجتماع وتوقيع ا						
07/01 الى 03/15	موظف موسمي	مكتب رئيس مجلس الإدارة	وزارة الحج والعمرةلشؤون مج وارشفتاها	5 إرسال المحاضر إلى وكالة الزيارةومكاتب شؤون الح						

### برنامج عمل الإسكان وعلاقات مكاتب شؤون الحجاج

### سم برنامج العمل

# تسجيل الشواغر للوددات السكنية عبر النظام الألي

ىق	المهد	1

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
1/10 الى 1/10	موظف موسمي	المجموعات والفنادق والدور	التواصل مع المجموعات والفنادق والدور السكنية وتحديد نسبة الشاغر	1
		السكنية	لديهم	
1/10 الى 1/10	موظف موسمي	-	تسجيل بيانات الشاغر عبر النظام الآلي	2
11/01 الى 1/10	موظف موسمي	مواقع العمل	توجيه المستخدمين في مواقع العمل لتوجيه الحافلات إلى السكن الشاغر بعد اعتماد وكالة الوزارة للحج والعمرة	3

### برنامج عمل الإسكان وعلاقات مكاتب شؤون الحجاج

### اسم برنامج العمل

# تأمين سكن خيري للحجاج غير القادرين على دفع مبلغ السكن

# المصمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 الى 01/20	موظف موسمي	-	العمل بشكل يومي على تحديد مواقع شواغر الاسكان وتسجيلها في النظام	1
11/01 الى 01/20	موظف موسمي	مركز المطار – الهجرة – البر-	تلقي البلاغات من الجهات المقدمة للخدمة	2
		الاسكان الميداني		
11/01 الى 01/20	موظف موسمي	المجموعات والفنادق والدور	التواصل مع المجموعات والفنادق والدور السكنية لتحديد سكن	3
		السكنية	خيري للحجاج حسب الاحتياج وفق مقدار الشاغر وعدد الايام	
11/01 الى 01/20	موظف موسمي	-	توجيه الحجاج إلى السكن الخيري بعد اعتماد وكالة وزارة الحج	4
			والعمرة	

### برنامج عمل الإسكان وعلاقات مكاتب شؤون الحجاج

# التفويج المسبق

## المصمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
	موظف موسمي		الدخول على بوابة المسار الالكتروني لمتابعة تسديد الرحلات و بيانات الرحلات قبل موعد وصول الرحلات ب ٧٢ ساعة	1
	موظف موسمي		يتم التواصل مع مندبي مكاتب شؤون الحجاج لتسديد الرحلات وتفويج الرحلة للرحلات غير المفوجة وقبل وصول الرحلة ب ٧٢ ساعة	2
	موظف موسمي	-	معالجة المشكلات الخاصة بإدخالات بيانات الرحلات والتفويج المسبق للرحلة والخاصة بمكاتب شؤون الحجاج وبالتنسيق مع الدعم الفني لنظام المسار الالكتروني	3
	موظف موسمي	-	العمل على حل مشكلات التفويج المسبق للرحلات بالتنسيق مع مركز استقبال المطار .	4
	موظف موسمي		اعداد التقارير عن بيانات التفويج المسبق للرحلات وقبل وصول الرحلة ب ٢٤ ساعة وتزويد مكتب نائب الرئيس بها ومركز استقبال المطار لاتخاذ الإجراءات ومتابعتها .	5
	موظف موسمي		التعاون مع ممثلي مكاتب شؤون الحجاج في تفويج رحلاتهم ومعالجة مشكلات نظام المسار الالكتروني الخاص بهم .	6
	موظف موسمي		إعداد تقرير يومي عن مكاتب شؤون الحجاج الغير ملتزمة بعملية التفويج المسبق وإرساله إلى وكالة الوزارة لشؤون الزيارة	7

## برنامج عمل الإسكان وعلاقات شؤون الحجاج

	المقومات المادية							الكوادر البشرية	
العدد	الصنف	العدد	الصنف				العدد	الوظيفة	
		2	سيارة صغيرة				1	رئيس	
		1	اسكنر				1	نائب	
		1	محطة ثابتة				3	رئيس فترة	
		3	جهاز لاسلكي				6	مشرف	
		2	۔ آلة تصوير				6	مساند	
		3	حاسب آلي				9	منسق	
		1	هاتف				1	سكرتير	
		1	طابعة						

رنامج العمل

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

وصف البرنامج

وحدة لجان المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات	يشرف على البرنامج	المشرف العام على لجان المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات	ص	الارتباط التنظير
رئيس المكتب	الارتباط الاداري	الإسكان الميداني والشركات السياحية	ö≟	الإدارة المنفد
80 يوم	المدة بالأيام	۱-۱۱ -٠٤١ هـ	من:	الإدارة المنفذة
15	\ "- ' "	٠٢-١-١٤٤١ هـ	إلى :	
				111

الإجراء التصحيحي	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المستهدف	مؤشر الأداء (KPI)	الهدف التشغيلي	المهام	
تفعيل التطبيق الالكتروني ونقله من مرحلة التجربة الى التطبيق	6%	92%	عدد الرحلات التي تم مراقبة الأداء عليها ÷ إجمالي عدد الرحلات × 100	100%	متابعة عمليات التفويج		متابعة إنهاء إجراءات تفويج الحجاج على المساكن	
	0%	100%	عدد الرحلات التي تم مراقبة الأداء عليها ÷ إجمالي عدد حالات اختلاف التفويج × 100	100%	عدد محاضر اختلاف التفويج	التكامل مع الوحدات	الوحدات	رصد حالات اختلاف تفويج الحجاج التي يتم الوقوف عليها
	0	100%	75 يوم × 2 شاغر	2 شاغر يوميا	عدد شواغر الإسكان	والقطاعات في الخدمات المقدمة للحجاج الكرام عبر منظومة	توفير الشواغر في الدور السكنية والفنادق	
	0	75 تقرير	75 يوم × 1 تقرير	75 تقرير	تقرير يومي بحالات قصور العمالة	عبر منصومه المتابعة والاسكان خلال موسم الحج	متابعة أداء متعهدي التنزيل والتحميل	
	0	75 تقریر	75 يوم × 1 تقرير	75 تقرير	تقرير يومي بعدد المخالفات		ضبط ومعالجة مخالفات الشركات السياحية	

# برنامج عمل الإسكان الميداني والشركات السياحية

اسم برنامج العمل

# متابعة إنهاء إجراءات تفويج الحجاج على المساكن

المحمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 الى 01/20	موظف موسمي	-	توزيع الفرق الميدانية على مناطق سكن الحجاج	1
11/01 الى 01/20	موظف موسمي	-	تجهيز نماذج العمل الالية والأجهزة اللاسلكية والسيارات والاجهزة الذكية للفرق الميدانية قبل بداية كل فترة	2
11/01 الى 01/20	موظف موسمي	-	توجه الفرق الميدانية بعد استلام العهد لمناطقها لمتابعة ومباشرة الحالات	3
11/01 الى 01/20	موظف موسمي	-	متابعة بيانات الاستقبال المدخلة بالنظام وتوجيه الفرق الميدانية على مواقع الحالات	4
11/01 الى 01/20	موظف موسمي	-	تسليم العمليات والبلاغات للفرق الميدانية ومتابعة مباشرتها للحالات وتسديدها ورصدها اليا	5
11/01 الى 01/20	موظف موسمي	-	تواجد الفرق الميدانية أمام الدور السكنية قبل وصول الحجاج للتأكد من جاهزيتها وتوفر عناصر التفويج ( عمالة التنزيل والتحميل / مسؤول الغرف ، مفاتيح الغرف ) ورصد العملية اليا عبر الاجهزة الذكية	6
11/01 الى 01/20	موظف موسمي	_	تعبئة استمارة التفويج الياً وعبر الاجهزة الذكية	7
11/01 الى 01/20	موظف موسمي	_	رصد المخالفات	8
11/01 الى 01/20	موظف موسمي	_	عمل تقرير بالتغذية الراجعه لمدخلات النظام وعرضها على نائب رئيس المؤسسة لدعم واتخاذ القرار	9

### برنامج عمل الإسكان الميداني والشركات السياحية

اسم برنامج العمل

# رصد حالات اختلاف تفويج الحجاج

المحمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 الى 01/20	موظف موسمي	-	متابعة حالات التفويج حتى انتهائها والتأكد من سلامتها ومطابقتها للبيانات	1
11/01 الى 01/20	موظف موسمى	وكالة وزارة	الوقوف على حالات اختلاف تفويج الحجاج وإثبات الحالة وتعبئة استمارة اختلاف	2
	•	الحج والعمرة	التفويج اليا عبر الاجهزة الذكية	
11/01 الى 01/20	موظف موسمي	وكالة وزارة	التواصل مع فرق وكالة وزارة الحج والعمرةلشؤون الزيارة لإرسال فرقه للمشاركة	3
	•	الحج والعمرة	في توثيق الحالة ٣ (( وذلك من خال الاجهزة الذكية ))	
11/01 الى 01/20	موظف موسمى	وكالة وزارة	إعداد محضر إثبات حالة وتعبئة استمارة اختلاف التفويج وتوثيقها	4
	•	الحج والعمرة		
11/01 الى 01/20	موظف موسمي	-	مراجعة جميع الاستمارات ومحاضر إثبات الحالة	5
11/01 الى 01/20		-	عمل تقرير بالتغذية الراجعة لمدخلات النظام وعرضها على نائب رئيس المؤسسة لدعم	6
			واتخاذ القرار	

## برنامج عمل الإسكان الميداني والشركات السياحية

اسم برنامج العمل

والفنادق	لسكنية	الدور اا	غي	لشواغر	توغير ا
----------	--------	----------	----	--------	---------

المصمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 الى 01/20	موظف موسمى	الجهات	توفير معلومات الشواغر بموقع المؤسسة الاهلية للأدلاء	1
	"	المساندة		
11/01 الى 01/20	موظف موسمي	-	حصر الشواغر المتاحة لدى المجموعات السكنية والفنادق من خلال التواصل اليومي	2
11/01 الى 01/20	موظف موسمى	الجهات	القيام بتوفير شواغر الإسكان عند طلب شاغر للاسكان من قبل مراكز الاستقبال أو	3
	, and the second	المساندة	وحدات التفويج على المساكن	
11/01 الى 01/20	موظف موسمي	-	إعداد تقرير بحالات الشواغر	4

### اسم يرنامد العمل الرن

### برنامج عمل الإسكان الميداني والشركات السياحية

# متابعة أداء متعهدي التنزيل والتحميل

# المصمة

(	تاريخ التنفيذ ( من - إلى	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
	01/20 الى $11/01$	موظف موسمي	-	الوقوف على الدور السكنية المخصصة لإسكان الحجاج قبل وصولهم للتأكد من توفر	1
L		"		عمالة التنزيل والتحميل	
	01/20 الى $11/01$	موظف موسمي	-	استلام البلاغات الواردة إلى المكتب في حالة عدم وجود عمالة التنزيل والتحميل وتوجيه	2
				الفرق الميدانية للمواقع	
L	11/01 الى 01/20	موظف موسمي	_	التواجد بالموقع والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة حتى انتهاء الحالة	3
	01/20 الى $11/01$	موظف موسمي	-	في حالة تأخر وصول عمالة التنزيل والتحميل الأساسية عن ٢٠ دقيقة يتم تعميد	4
				المتعهد البديل	
	01/20 الى $11/01$	موظف موسمي	-	إدخال محاضر إثبات الحالة في حالة تأخر المتعهد الأساسي وتوثيقه عبر النظام الالي	5
				((الاجهزة الذكية ))	
	01/20 الى $11/01$	موظف موسمي	-	إعداد الاحصائيات اليومية عن شركات التحميل والتنزيل لمعرفة مدى تحقق جودة	6
		-		الخدمة المطلوبة	
	11/01 الى 01/20	موظف موسمي	-	عرض مخرجات النظام (( التغذية الراجعة )) على نائب رئيس المؤسسة لاتخاذ القرار	7
		*		حيال شركات التحميل والتنزيل	

### برنامج عمل الإسكان الميداني والشركات السياحية

اسم برنامج العمل

# ضبط ومعالجة مخالفات الشركات السياحية

## المصمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 الى 01/20	موظف موسمي	_	في حال وجود مخالفة تخص الشركات السياحية يتم مباشرتها من قبل الفرق الميدانية	1
11/01 الى 01/20	- موظف موسمي	-	ابلاغ وكالة الوزارة لشؤون الزيارة للمشاركة في الحالة المرصودة	2
11/01 الى 01/20	- موظف موسمي	_	إعداد محاضر إثبات الحالة وتوثيقه من قبل فرق ضوابط الإسكان المشاركة	3
11/01 الى 01/20	موظف موسمي	_	تعبئة استمارة مخالفة شركة سياحية	4
11/01 الى 01/20	۔ موظف موسمي		في حالة قدوم حجاج شركات سياحية قبل أو بعد العقد يتم التنسيق مع مكتب	5
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	-	الإسكان وعلاقات شؤون الحجاج لتأمين سكن لهم حسب مستوى العقود المعتمدة من	
			قبل وكالة وزارة الحج والعمرةلشؤون الزيارة	
11/01 الى 01/20	موظف موسمي		تسليم الاستمارات لمشرف الفترة لتدقيقها	6
11/01 الى 01/20	موظف موسمي	-	إدخال الاستمارات عبر النظام الآلي	7

### برنامد عمل الاسكان الميداني والشركات السيادية

	، المادية	المقومات			البشرية	الكوادر
العدد	الصنف	العدد	الصنف		العدد	الوظيفة
6	حاسب آلي	23	سيارة صغيرة		1	رئيس
1	مودم انترنت	25	جهاز لاسلكي		3	نائب
20	تابلت	4	محطة ثابتة		12	مشرف
20	شريحة انترنت	1	هاتف		18	مساند
-	-	2	آلة تصوير		20	منسق
-	_	1	اسكنر		1	سكرتير
-	-	3	طابعات		6	مرشد
					16	منسق 2
					6	مرشد 2

اسم برنامج العمل

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

برنامج عمل مكتب الطوارئ والسلامة

وحدة لجان المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات	يشرف على البرنامج	المشرف العام على لجان المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات	ير	الارتباط التنظيم
رئيس المكتب	الارتباط الاداري	مكتب الطوارئ والسلامة	Ö.	الإدارة المنفذ
90	1 \$11 + 1	٥٧- ١٠ -٠ ٤٤٢ هــ	من :	الدعارة المنفخة
80 يوم	المدة بالأيام	٥٠ - ١٠ ١٤٤ هــ	إلى :	الإدارة المنفذة

الإجراء التصحيحي	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المستهدف	مؤشر الأداء (KPI)	الهدف التشغيلي	المهام
	0	70	تغطية وزيارة جميع مساكن الحجاج	زيارة جميع مساكن الحجاج	زيارات ميدانية للمساكن	التحقق من	التأكد من توفر التجهيزات والخدمات الأساسية بمساكن الحجاج ورصد الملاحظات على النواقص بها قبل وبعد قدوم الحجاج الكرام
	452 زيارة	1769 زيارة	75 يوم × 19 زيارة	1330 زيارة لتفقد الحجاج في مساكنهم	عدد الزيارات التفقدية	توافر كافة الخدمات والتجهيزات	تفقد الحجاج الكرام في مساكنهم أثناء فترة إقامتهم في المدينة المنورة
	0	100%	تقرير عن الحالات التي تم الوقوف عليها	% 100	تقرير عن الحالة	بمساكن الحجاج	التأكد من سلامة الحجاج في حالة الحوادث أو الكوارث وذلك خلال فترة إقامتهم في المدينة المنورة

### اسم برنامج العمل

# برنامج عمل مكتب الطوارئ والسلامة

# التأكد من توفر التجهيزات والخدمات الأساسية بمساكن الحجاج ورصد الملاحظات على النواقص بها قبل وبعد قدوم الحجاج الكرام

### المصمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات		
01/15 الى $10/25$	موظف موسمي		مراجعة نظام العقود لمعرفة الدور السكنية التي تم تصديق العقود عليها في المسار الإلكتروني	1	
10/25 الى 11/15	موظف موسمي	-	إصدار أوامر العمل واستمارات الزيارة الآلية عبر الاجهزة الذكية للمباني السكنية قبل موعد العقد بــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	2	
10/25 الى 11/15	موظف موسمي	-	إعداد جدول لتوزيع مواقع العمل وتوزيعه على الفرق الميدانية (زيارة أولى قبل العقد + زيارة ثانية اثناء اقامة الحجاج)	3	
10/25 الى 11/15	موظف موسمي	وكالة وزارة الحج والعمرة	في حالة رصد ملاحظات تتعلق بالنواحي الانشائية للمبنى او نواحي السلامة يتم رصدها وابلاغ وكالة وكالة وزارة الحج والعمرةلشؤون الزيارة	4	
10/25 الى 11/15	موظف موسمي	وكالة وزارة الحج والعمرة	رصد المحاضر في النظام الالي عبر الاجهزة الذكية في حالة وجود نواقص التجهيزات الأساسية بالدور السكنية	5	
10/25 الى 11/15	موظف موسمي	-	التبليغ عن وجود مخالفات وملاحظات ورفعها لرئيس الفترة لأخذ التوجيه	6	
10/25 الى 11/15	موظف موسمي	وكالة وزارة الحج والعمرة	إبلاغ صاحب الدار بتأمين نواقص التجهيزات الأساسية وفق الانظمة والتعليمات	7	
10/25 الى 11/15	موظف موسمي	وكالة وزارة الحج والعمرةلشؤون الزيارة	في حالة وجود نواقص اثناء وجود حجاج في السكن يتم مخاطبة وكالة وزارة الحج والعمرةلشؤون الزيارةلاتخاذ الإجراءات النظامية	8	
10/25 الى 11/15	موظف موسمي	وكالة وزارة الحج والعمرة	إعداد محاضر تأمين النواقص وتوثيقها	9	

# برنامج عمل مكتب الطوارئ والسلامة

### اسم برنامج العمل

# تفقد الحجاج الكرام في مساكنهم أثناء فترة إقامتهم في المدينة المنورة

## المصمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
10/25 إلى 11/15	موظف موسمي	-	عمل جولة ميدانية على مساكن الحجاج والتأكد من توفير جميع احتياجاتهم إن وجدت	1
10/25 إلى 11/15	موظف موسمي	-	التبليغ عن وجود مخالفات وملاحظات ورفعها لرئيس الفترة لأخذ التوجيه	2
10/25 إلى 11/15	موظف موسمي	وكالة وزارة الحج والعمرةلشؤون الزيارة	رصد المحاضر في النظام الالي عبر الاجهزة الذكية في حالة وجود مخالفات أو ملاحظات	3
10/25 إلى 01/15	موظف موسمي	-	إدخال تقارير الفرق الميدانية في النظام الآلي	4

## برنامج عمل مكتب الطوارئ والسلامة

اسم برنامج العمل

التأكد من سلامة الحجاج في حالة الحوادث أو الكوارث وذلك ذلال فترة إقامتهم في المدينة المنورة

4	$\circ$	Ь.	വ	ш

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
10/25 إلى 11/15	موظف موسمي	-	استلام البلاغات الواردة إلى المكتب وتوجيه الفرق الميدانية للمواقع	1
10/25 إلى 11/15	موظف موسمي	-	في حالة وجود حالة طارئة يتم التواصل مع مكتب الخدمة التابع له الحجاج وطوارئ الحج	2
10/25 إلى 11/15	موظف موسمي	الإسكان الميداني / النقابة	متابعة إخلاء السكن وتوفير سكن بديل وطلب حافلات تقل الحجاج للسكن البديل	3
10/25 إلى 11/15	موظف موسمي	الجهات المساندة	التواجد بالموقع والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة حتى انتهاء الحالة	4
10/25 إلى 11/15	موظف موسمي	طوارئ الحج / الدفاع المدني	التنسيق مع طوارئ الحج وعمليات الدفاع المدني في حالة الحريق	5
10/25 إلى 11/15	موظف موسمي	الهلال الأحمر / الرعاية	استدعاء الهلال الأحمر في حال وجود حالات تستدعي نقلها إلى المستشفيات	6
		الصحية		
10/25 إلى 11/15	موظف موسمي	-	إدخال تقارير الفرق الميدانية في النظام الآلي	7
10/25 إلى 11/15	موظف موسمي	الدفاع المدني + وكالة وزارة	حالات الكوارث والمخاطر الطبيعية والغير طبيعية يتم التعامل معها وفق ما جاء في خطة	8
		الحج والعمرة	التدابير العامة للدفاع المدني	

# برنامج عمل الطوارئ والسلامة

	، المادية	المقومات			البشرية	الكوادر
العدد	الصنف	العدد	الصنف		العدد	الوظيفة
3	كاميرا فوتوغرافية	12	سيارة صغيرة		1	رئيس
2	هاتف	12	جهاز لاسلكي		3	رئيس فترة
1	مودم انترنت	1	محطة ثابتة		6	مشرف
10	تابلت	1	آلة تصوير		6	مساند
10	شريحة انترنت	2	طابعات		30	منسق
-	-	5	حاسب آلي		1	سكرتير
-	- 0.	8	أيباد		7	مرشد1
					7	مرشد 2

اسم برنامج العمل برنامج عمل وحدة تأمين النواقص

ويعني البرنامج بتأمين وتوفير النواقص في التجهيزات والخدمات العامة عند وجود ملاحظات أو نواقص في التجهيزات بالدور السكنية أثناء زيارات المساكن من قبل مكتب الطوارئ والسلامة وذلك من قيمة تأمين السكن المودع لدى المؤسسة الأهلية للأدلاء

وحدة لجان المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات	يشرف على البرنامج	المشرف العام على لجان المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات	یر	الارتباط التنظيم
رئيس الوحدة	الارتباط الاداري	وحدة تأمين النواقص	Ö.	الإدارة المنفذ
80 يوم	المدة بالأيام	۷٤٤٠- ۱۰ -۲٥	من :	الإدارة المنفذة
12. 00	L =	٥٠ - ١٠ - ١٥٤١ هــ	إلى :	

الإجراء التصحيحي	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المستهدف	مؤشر الأداء (KPI)	الهدف التشغيلي	المهام
	0%	100%	75 يوم × 1 تقرير	75 تقرير	تقرير يومي بعدد حالات نواقص التجهيزات	اكتمال كافة التجهيزات الاساسية في سكن الحجاج	تأمين نواقص التجهيزات الأساسية في المباني المصرحة لإسكان الحجاج

### برنامج عمل وحدة تأمين النواقص

اسم برنامج العمل

# تأمين نواقص التجهيزات الأساسية في المباني المصرحة لإسكان الحجاج

لمصمة	

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
10/25 إلى 11/15	موظف موسمي	الطوارئ والسلامة	تشكيل فرق ميدانية للتعرف على مواقع اسكان الحجاج من خلال العقود المبرمة عبر المسار الإلكتروني لتنفيذ الطلبات حال ورودها	
10/25 إلى 11/15	موظف موسمي	الطوارئ والسلامة	مراح و المراح المراح التي المراح التي المراح المراح و المراح والمراح والسلامة المراح والمراح	2
10/25 إلى 11/15	موظف موسمي	وكالة وزارة الحج والعمرة	في حالة وجود نواقص يتم إعداد محاضر تأمين النواقص	3
10/25 إلى 11/15	موظف موسمي	-	تعميد الموردين بتامين النواقص في المبنى السكني المعد علية المحضر	4
10/25 إلى 11/15	موظف موسمي	-	في حال وجود نواقص تستدعي التأمين الفوري فيتم تأمينها بواسطة اللجنة المشتركة مع وكالة الوزارة لشؤون الزيارة	5
10/25 إلى 11/15	موظف موسمي	-	التأكد من توريد الموردين لطلبات التامين وتسليمها للمبنى السكني	6
10/25 إلى 11/15	موظف موسمي	-	ارسال محاضر تامين النواقص الى إدارة الشؤون المالية لإكمال إجراءات	7
			انهاء صرف المستحقات المالية للموردين	
10/25 إلى 11/15	موظف موسمي	- -	إعداد تقرير يومي عن حالات تأمين النواقص	8

# برنامج عمل وحدة تأمين النواقص

المقومات المادية					البشرية	الكوادر
العدد	الصنف	العدد	الصنف		العدد	الوظيفة
1	اسكنر	2	سيارة صغيرة		1	مسؤول وحدة
-	-	3	جهاز لاسلكي		1	مشرف
-	-	1	آلة تصوير		2	مساند
-	-	1	طابعات		3	منسق
-	-	1	حاسب آلي		2	مرشد

7

**م برنامج العمل** مكتب المتاب

يعنى بمتابعة ومراقبة الأداء العام ميدانيا والتنسيق مع الجهات الداخلية والخارجية وضبط النداءات عبر الشبكة اللاسلكية خلال موسم الحج

وصف البرنامج

وحدة لجان المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات	يشرف على البرنامج	المشرف العام على لجان المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات		الارتباط التنظيم
المتابعة الميدانية	الارتباط الاداري	مركز المتابعة والميدانية	Ö.	الإدارة المنفذ
90	1 511 +1	۱۱ - ۱۱ - ۰ ع ۱ هــ	صن :	#
80 يوم	المدة بالأيام	٠٠ - ١٠ ع١٤ هــ	إلى :	الإدارة المنفذة

							4
							(1111)
الإجراء التصحيحي	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المستهدف	مؤشر الأداء (KPI)	الهدف التشغيلي	المهام
	2%	98%	عمليات المغادرة المراقبة ÷ إجمالي عمليات المغاردة×100	% 100	متابعة عمليات مغادرة الحجاج		متابعة عمليات المغادرة الميدانية
	0	100%	مراقبة العمليات المغادرة ÷ إجمالي عمليات المغاردة×100	100%	تقریر کل 8 ساعات	التكامل مع جميع الجهات في الخدمات	مراقبة العمليات آلياً وميدانياً
	0	% 100	عدد البلاغات المسددة ÷ إجمالي عدد البلاغات ×100	% 100	تسديد البلاغات والملاحظات	المقدمة للحجاج الكرام عبر منظومة المتابعة والاسكان	الاستجابة الفورية للبلاغات الواردة من الجهات الداخلية والخارجية ( البلاغات المركزية)
	0	240 تقرير	80 يوم عمل × 3 تقارير	240 تقرير	تقریر کل 8 ساعات		تنسيق النداءات عبر الشبكة اللاسلكية وتسجيل المحادثات
	0	% 100	عدد الحالات المعالجة ÷ إجمالي الحالات الطارئة × 100	100%	الحالات التي تم معالجتها	التحقق من أن مواقع الخدمة تعمل وفق المهام المناطة بها.	مراقبة الاداء على مدار الساعة

1	سم برنامج العمل	مكتب المتابعة الميدانية			
	قمصماا	متابعة عمليات المغادرة الميدانية			
		الإجراءات	الجهات المساندة	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ ( من - إلى
	إعداد جدول بمواقع مغادرة الـ	حجاج من قبل رئيس الفترة وتوزيعه على الفرق	-	موظف موسمي	11/01 إلى 20/01
	عمل جولة ميدانية لمواقع المغاد	رة من قبل الفرق الميدانية	-	موظف موسمي	11/01 إلى 01/20
	مراقبة الأداء العام لجميع مواق	ع مغادرة الحجاج	-	۔ موظف موسمی	11/01 إلى 01/20
	تعبئة استمارة متابعة عمليات	المغادرة اليا وعبر النظام الالي بواسطة الاجهزة الذكية		موظف موسمی	11/01 إلى 01/20
	التبليغ عن وجود مخالفات وما	لاحظات	-	موظف موسمی	11/01 إلى 01/20
(	تحرير ورصد المحاضر والتقار	ير الدورية لمواقع عمل مغادرة الحجاج	-	موظف موسمی	11/01 إلى 01/20
	عمل التغذية الراجعة لمدخ	فلات النظام وعرضها على نائب رئيس اللجنة لدعم	-	موظف موسمى	11/01 إلى 01/20
	اتخاذ القرار			"	

				اتحاد الفرار
			مكتب المتابعة الميدانية	اسم برنامج العمل
			مراقبة العمليات آلياً وميدانياً	المصمة
تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	لات الطيران للحجاج	1 متابعة المغادرات الميدانية ورح
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	ملى عمليات المغادرة	2 إصدار توجيه للفرق للوقوف ع
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	بالجته	3 اكتشاف الخلل قبل وقوعه ومع
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي		ت التي رصدت لمعالجتها	4 تبليغ الفرق الميدانية بالملاحظا
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	اية كل فترة لرئيس لجنة المتابعة والمراقبة الذاتية	5 رفع تقرير بأحداث اليوم في نه

## مكتب المتابعة الميدانية

اسم برنامج العمل

المصمة

الاستجابة الفورية للبلاغات الواردة من الجهات الداخلية والخارجية (( البلاغات المركزية ))

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	تلقي جميع البلاغات الواردة لأعمال المؤسسة الاهلية للأدلاء سواء من الجهات الداخلية والخارجية	1
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	الجهات خارجية	التعامل مع البلاغات وتمريرها للجهات ذات العلاقة بعد تسجيلها بالنظام الالي للمؤسسة	2
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	\ \-\\	اشعار الجهة المقدمة لها البلاغ بوجود بلاغ يجب التعامل معه وتسديده وذلك عبر ارسال بريد الكتروني	3
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي		متابعة تسديد البلاغات الواردة مع الجهات ذات العلاقة وذلك عبر النظام الالي	4
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي		ابلاغ الجهة الوارد منها البلاغ بالانتهاء من البلاغ ويمكن الدخول على البلاغ بالنظام الالي لمعرفة تفاصيل الاغلاق للجهات الداخلية والخارجية يتم التواصل معهم وتزويده بالتفاصيل الواردة في البلاغ	5
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي		تشمل البلاغات كل ما يخص مواقع اعمال المؤسسة الاهلية التشغيلية (( النداءات اللاسلكية ، الرقم الموحد ، الهواتف ))،	6

	مكتب المتابعة الميدانية					
	المهمة					
تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات		م	
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	مواقع المؤسسة والجهات الأخرى المشاركة عبر قناة (أ)	تنظيم النداءات اللاسلكية بين	1	
11/01 إلى 01/20	موظف موسمى	جهات خارجية	مواقع المؤسسة والجهات الأخرى المشاركة عبر قناة (ب)	تنظيم النداءات اللاسلكية بين	2	
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	سجيل للرجوع لها عند الحاجة	تسجيل المحادثات عبر جهاز ت	3	
11/01 إلى 01/20	موظف موسمى	-	تمريرها للجهات المعنية بالخدمة	تدوين الملاحظات والبلاغات ون	4	

مكتب المتابعة الميدانية	اسم برنامج العمل

الساعة	على مدار	الاحاء د	مراقبة
--------	----------	----------	--------

المصمة
--------

اريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء ت	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	حصر اهم العمليات التشغيلية مثل ( عمليات الاستقبال والتفويج والمغادرة	1
	_		وتوجيه الحافلات وتسجيل الجوازات وارشاد الحجاج )	
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	الجهات خارجية	مراقبة العمليات التشغيلية عبر النظام الالي	2
11/01 إلى 01/20	- موظف موسمي	_	مراقبة مؤشرات الاداء عبر تقنية الداش بورد	3
11/01 إلى 01/20	- موظف موسمي		اشعار الجهات المقدمة للخدمة في حال انخفاض الاداء عن الهدف المطلوب	4
11/01 إلى 01/20	۔ موظف موسمی		متابعة شاشة الداش البورد واتخاذ الاجراءات اللازمة حيال اشعار القيادة	5
	_		باستمرار القصور	
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي		الاستعداد المبكر عبر مراقبة الاداء لأيام الذروة واتخاذ الاحتياطات	6

برنامج عمل مكتب المتابعة الميدانية									
	، المادية	المقومات					البشرية	الكوادر ا	
العدد	الصنف	العدد	الصنف				العدد	الوظيفة	
25	جهاز لاسلكي	9	حاسب آلي				1	رئيس	
6	شاشات (LED)	4	طابعات				3	نائب	
1	فاكس	2	اسكنر				3	رئيس فترة	
20	تابلت	1	آلة التصوير				12	مشرف	
20	شريحة انترنت	2	هاتف				18	مساند	
-	-	23	سيارة صغيرة				45	منسق	
_	_	5	محطة ثابتة				3	سکرتبر	

5

# برنامج عمل مكتب المتابعة والمراقبة الإدارية

# ، البرنامج

يعنى بمتابعة ومراقبة الأداء العام إدارياً في القطاعات والمراكز ومكاتب الذدمة الميدانية والمكاتب المساندة ذلال موسم الدج

المشرف العام على لجان المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات	يشرف على البرنامج	المشرف العام على لجان المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات	څرر	الارتباط التنظيم	
رئيس المتابعة والمراقبة الادارية	الارتباط الاداري	مكتب المتابعة والمراقبة الإدارية		الإدارة المنفذة	
90	1 \$11	۱۱ - ۱۱ - ۱۵ هــ	صن :		
80 يوم	المدة بالأيام	<u> </u>	إلى :	الإدارة المنفذة	

الإجراء التصحيحي	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المستهدف	مؤشر الأداء (KPI)	الهدف التشغيلي	المهام
مستحدث	مستحدث	150 زيارة	زيارتين × 75 يوم عمل	225 زيارة	عدد الزيارات	تحقيق الانضباط	تحقيق الانضباط الاداري للقيادات
	1920	6420 زيارة	60 زيارة × 75 يوم عمل	4500 زيارة	عدد الزيارات	الإداري للعاملين في مواقع المؤسسة المختلفة خلال	تحقيق الانضباط الاداري للعاملين
	0%	225 تقرير	3 تقاریر × 75 یوم عمل	225 تقرير	تقریر کل 8 ساعات	موسم الحج	تحقيق الانضباط الإداري الياً
	6%	94 % من الاداء العام	تحليل نتائج قياس الاداء	95% من الاداء العام	بطاقة قياس الأداء	قياس الأداء العام الخدمات المقدمة الحجاج الكرام في مواقع المؤسسة المختلفة خلال موسم الحج	تقييم مواقع العمل وفق معايير وضوابط تنظيمية

I	سم برنامج العمل	مكتب المتابعة والمراقبة الإدارية						
	المصمة تحقيق الانضباط الإداري للقيادات							
م		الإجراءات	الجهات المساندة	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ ( من - إلى )			
1	إعداد جدول لتوزيع مواقع العم	ل وتوزيعه على الفرق الميدانية	-	موظف موسمي	11/01 إلى 01/20			
2	تنفيذ جولة ميدانية لجمي	عمواقع عمل المؤسسة من قبل الفرق الميدانية عبر	_	موظف موسمي	11/01 إلى 01/20			
	استمارات تقييم التواجد ل	قياديين		-				
3	تعبئة استمارة الزيارة الخ	اصة بالقياديين	_	موظف موسمي	11/01 إلى 01/20			
4	التبليغ عن وجود مخالفان	، وملاحظات لرئيس الفترة لأخذ التوجيه	_	موظف موسمي	11/01 إلى 01/20			
5	إعداد تقرير بنهاية يوم الـ	ممل ورفعه لسعادة نائب رئيس مجلس الادارة	_	موظف موسمي	11/01 إلى 01/20			
6	إدخال استمارات الزيارة	الخاصة بالقياديين في النظام الآلي	_	موظف موسمى	11/01 إلى 01/20			

11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	6   إدخال استمارات الزيارة الخاصة بالقياديين في النظام الالي – مو				
			مكتب المتابعة والمراقبة الإدارية	اسم برنامج العمل		
			تحقيق الانضباط الإداري للعاملين	المهمة		
تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م		
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	مل وتوزيعه على الفرق الميدانية	1 إعداد جدول لتوزيع مواقع الع		
11/01 إلى 01/20	- موظف موسمي	_	ع مواقع عمل المؤسسة من قبل الفرق الميدانية	2 تنفيذ جولة ميدانية لجمي		
11/01 إلى 01/20	- موظف موسمي	-		3 تعبئة استمارة الزيارة		
11/01 إلى 01/20	موظف موسمى	-		4 تحرير ورصد المحاضر		
11/01 إلى 01/20	- موظف موسمي	5 التبليغ عن وجود مخالفات وملاحظات لرئيس الفترة لأخذ التوجيه				
11/01 إلى 01/20	- موظف موسمی	إعداد تقرير بنهاية الفترة				
11/01 إلى 01/20	" موظف موسمي	إدخال استمارات الزيارة المعنية في النظام الآلي				
11/01 إلى 01/20	" موظف موسمي	_	دة الشؤون القانونية	8 رفع المخالفات المعدة لوح		

#### مكتب المتابعة والمراقبة الإدارية تحقيق الانضباط الإداري الياً المحمة ( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء تاريخ التنفيذ ( من - إلى ) الجهات المساندة الإجراءات 11/01 إلى 01/20 مراقبة شاشات كاميرات المراقبة المثبتة في جميع مواقع العمل موظف موسمي تدوين الملاحظات والمخالفات سواءً على الموظفين أو على كاميرات المراقبة عند 11/01 إلى 01/20 موظف موسمي العبث بها 11/01 إلى 20/01 عمل محضر إثبات حالة مرفق به نسخة من الصورة المرصودة موظف موسمي 11/01 إلى 20/01 تقديم تقرير كامل لرئيس الفترة عند نهاية كل فترة لرفعه للجنة المتابعة موظف موسمى والمراقبة الذاتية 11/01 إلى 01/20 رفع المخالفات لوحدة الشؤون القانونية لإجراء ما يلزم موظف موسمي وحدة الشؤون القانونية

_				
	اسم برنامج العمل			
	<del>മ</del> രക്കവി			
تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
01/10 إلى 01/10	موظف موسمي	-	إقع العمل	1 اعداد معايير التقييم لجميع مو
01/01 إلى 01/10	موظف موسمي	-	قييم مواقع العمل	2 تشكيل فرق العمل الخاصة بتن
01/01 إلى 10/01	موظف موسمي	-	ت وعلى مدار الثلاث فترات	3 تقييم مواقع العمل كل ٨ ساعا
01/01 إلى 01/10	 موظف موسمي	-	عن ابرز الملاحظات التي رصدها	4 رفع تقرير يومي لمكتب النائب
01/10 إلى 01/10	موظف موسمي	-	وى تقييم المواقع	5 اعداد التقرير النهائي عن مست

			المراقبة الإدارية	تحتب الهنابعة و	برنامج عمل د		
	ت المادية	المقوماه				الكوادر البشرية	
العدد	الصنف	العدد	الصنف			العدد	الوظيفة
6	شريحة انترنت	5	حاسب آلي			1	رئيس
7	سيارة صغيرة	7	آيباد			3	رئيس فترة
2	محطة ثابتة	2	اسكنر			6	مشرف متابعة ومراقبة
7	جهاز لاسلكي	2	طابعات			3	مساند
1	هاتف	1	آلة التصوير			6	منسق
						3	سكرتير

برنامج	اسم برنامج العمل	0
مثنة أجاء المؤسسة بالمجادة فالماتمة		9

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

وحدة لجان المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات	يشرف على البرنامج	المشرف العام على لجان المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات	يمر	الارتباط التنظيم
مسؤول وحدة	الارتباط الاداري	وحدة الإحصاء والتقارير	الإدارة المنفذة	
80 يوم	1 \$11 + 1	۲۰ - ۱۰ - ۲۰ هــ		5
	المدة بالأيام	_ <u>\alpha\land\land\land\land\land\land\land\lan</u>	من : رة المنفذة إلى :	

الإجراء التصحيحي	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المستهدف	مؤشر الأداء (KPI)	الهدف التشغيلي	المهام
	0%	70 تقریر	تقرير يومي × 70 يوم عمل	70 تقریر	تقرير يومي	ابراز دور وجهود	توثيق الأداء اليومي لأعمال المؤسسة رقميا
تحال المهمة الى وحدة العلاقات العامة والاعلام.	100%	0	تقرير بنهاية اعمال الموسم	تقرير ختامي	تقرير نهائي	ابرار دور وجهود المؤسسة في خدمة الحاج الكريم	اعداد التقرير الاحصائي لاعمال الموسم

#### برنامج عمل وحدة الإحصاء والتقارير توثيق الأداء اليومي لأعمال المؤسسة رقميا المصمة ( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء تاريخ التنفيذ ( من - إلى ) الجهات المساندة الإجراءات 11/01 إلى 01/20 المؤسسة وجهات خارجية الدخول على نظام المؤسسة الاهلية الالي لأخذ إحصائية ومعلومات عن الحجاج الكرام موظف موسمي 11/01 إلى 01/20 استلام الإحصائيات والمعلومات ومراجعتها وتحليلها موظف موسمي 11/01 إلى 01/20 موظف موسمي عمل التقرير في نهاية اليوم وإرساله عبر البريد الإلكتروني وعبر رسائل الجوال وعلى موقع تسليم نسخة من التقرير لرئيس المؤسسة وجميع اعضاء مجلس الادارة 11/01 إلى 01/20

			برنامج عمل وحدة الإحصاء والتقارير	سم برنامج العمل	al		
Nعداد التقرير الاحصائي لاعمال الموسم							
تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات		م		
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	بيانات والمعلومات	البدء في تصميم قوالب جمع ال	1		
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	ات والاحصائيات عبر النظام	توثيق جميع البيانات والمعلوم	2		
11/01 إلى 01/20	,	-	ورمية لاعمال المؤسسة	تزويد مكتب النائب باحصائية	3		
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	س باعمال الموسم الأول	اعداد التقرير الاحصائي الخاد	4		
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	ي لاعمال الموسم	اعداد التقرير الاحصائي النهاذ	5		

برنامج عمل وحدة الإحصاء والتقارير									
المقومات المادية							البشرية	الكوادر ا	
العدد	الصنف	العدد	الصنف				العدد	الوظيفة	
1	اسكنر	2	حاسب آلي				1	مسئول وحدة	
1	شريحة انترنت	1	حاسب آلي محمول				1	رئيس فترة	
1	سيارة صغيرة	1	طابعات				1	مشرف	
-	-	1	آلة تصوير				1	مشرف 2	
-	_	1	هاتف				2	منسق	

اسم برنامج العمل	10
	IU

يعنم 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

وحدة لجان المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات	يشرف على البرنامج	المشرف العام على لجان المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات	ىيىر	الارتباط التنظيم	
مساعد المشرف العام	الارتباط الاداري	إدارة تقنية المعلومات والدعم الفني	الإدارة المنفذة		
90 يوم	1 5 11 5 11	- ۲۰ - ۲۰ هــ		# II # I. NII	
	المدة بالأيام	١٥ - ١٠ - ١٥هــ	إدارة المنفذة الى:		

الإجراء التصحيحي	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المستهدف	مؤشر الأداء (KPI)	الهدف التشغيلي	المهام
	0%	100%	إجمالي عدد مواقع العمل ÷ عدد المواقع الغير مكتملة × 100	100%	اكتمال التجهيزات التقنية		تهيئة وتجهيز الأصول التقنية قبل موسم الحج
	0%	100%	إجمالي عدد مواقع العمل ÷ عدد المواقع الغير مكتملة × 100	100%	جاهزية المواقع العمل		تسليم الأجهزة التقنية لمواقع العمل
	0%	100%	إجمالي عدد مواقع العمل ÷ عدد المواقع الغير مكتملة × 100	100%	تشغيل شبكة الحاسب الآلي	جاهزية مواقع اعمال المؤسسة بكافة التجهيزات الرقمية والتقنية المطلوب	تركيب أجهزة الشبكة لمواقع العمل
	0%	100%	إجمالي عدد مواقع العمل ÷ عدد المواقع الغير مكتملة × 100	100%	سلامة جميع التجهيزات التقنية	والتعلية المطلوب	استلام الأجهزة من المواقع التشغيلية
	1%	99%	إجمالي عدد مواقع العمل ÷ عدد المواقع الغير مكتملة × 100	90%	سلامة و استقرار الأجهزة التقنية		الصيانة الدورية للأجهزة
	0%	100%	إجمالي الحالات التي تمت معالجتمها ÷ إجمالي جميع الحالات × 100	15 دقيقة	معالجة البلاغات التقنية	سرعة معالجة	تلقي بلاغات الاعطال الفنية
	10%	90%	متوسط زمن تسديد البلاغات	10 دقائق	زمن تسديد البلاغات	البلاغات التقنية الواردة	معالجة مشاكل الإدخال والتشغيل لنظام الحج الإلكتروني

### سم يرنامد العمل

# مكتب تقنية المعلومات والدعم الفني

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

## المصمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
10/25 إلى 10/15	موظف موسمي		حصر كافة الأصول التقنية	1
10/25 إلى 10/15	موظف موسمي		جدولة فحص وتجهيز الأصول التقنية	2
10/25 إلى 10/15	موظف موسمي		فحص الأصول التقنية واختبارها	3
10/25 إلى 10/15	موظف موسمي		(في حالة العطل) يتم تحديد الاحتياجات الخاصة بصيانة الأجهزة	4
10/25 إلى 10/15	موظف موسمي		تأمين ما يلزم من قطع غيار للأجهزة تحت الصيانة	5
10/25 إلى 10/15	موظف موسمي		اصلاح ما يلزم من الأجهزة ووضع الباركود عليها	6
10/25 إلى 10/15	موظف موسمي		تحديث الأجهزة بالبرامج الحديثة	7
10/25 إلى 10/15	موظف موسمي		رفع تقرير يومي عن العمل	8

## يرنامد العمل

### مكتب تقنية المعلومات والدعم الفني

## المحمة

# تسليم الأجهزة التقنية لمواقع العمل

	تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
7	10/25 إلى 10/15	موظف موسمي		حصر كافة مواقع المؤسسة	1
	10/25 إلى 10/15	موظف موسمي		تحديد الاحتياجات الخاصة بكل موقع من واقع الخطة التشغيلية	2
	10/25 إلى 10/15	موظف موسمي		عمل جدولة لتجهيز المواقع	3
	10/25 إلى 10/15	موظف موسمي		التنسيق مع مسؤول كل موقع لتسليمه التجهيزات	4
	10/25 إلى 10/15	موظف موسمي		تجهيز الموقع بالتجهيزات	5

#### اسم برنامج العمل

#### مكتب تقنية المعلومات والدعم الفني

# تركيب أجهزة الشبكة لمواقع العمل

## المصمة

م	الإجراءات	الجهات المساندة	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ ( من - إلى )
1	حصر كافة مواقع أعمال المؤسسة		موظف موسمي	10/25 إلى 10/15
2	تحديد احتياجات الشبكة الخاصة لكل موقع عمل		موظف موسمي	10/25 إلى 10/15
3	عمل جدولة لتجهيز المواقع		موظف موسمي	10/25 إلى 10/15
4	تجهيز الموقع بالشبكة		موظف موسمي	10/25 إلى 10/15

#### سم برنامج العمل

#### مكتب تقنية المعلومات والدعم الفني

## المصمة

# استلام الأجمزة من المواقع

	,			
تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
01/30 إلى 01/05	موظف موسمي	-	حصر كافة مواقع أعمال المؤسسة	1
01/30 إلى 10/05	موظف موسمي	مسؤول الموقع	حصر مواعيد إقفال المواقع	2
01/30 إلى 01/05	موظف موسمي		عمل جدولة لاستلام تجهيزات المواقع	3
01/30 إلى 01/05	موظف موسمي		استلام كافة التجهيزات لمواقع العمل	4
01/30 إلى 01/05	موظف موسمي		في حالة عدم وجود نقص أو عطل يتم تسليم الموقع	5
01/30 إلى 01/05	موظف موسمي		إكمال نماذج تسليم واستلام العهد	6
01/30 إلى 01/05	موظف موسمي		تسديد استلام والتسليم على نظام العهد	7
01/30 إلى 01/05	موظف موسمي		في حال وجود نقص أو عطل يتم رفع محضر عن الحالة	8
01/30 إلى 01/05	موظف موسمي		رفع محضر عن الحالة لإدارة تقنية المعلومات	9
01/30 إلى 01/05	موظف موسمي		تغليف الأجهزة المستلمة	10
01/30 إلى 01/05	موظف موسمي		إعادة الأجهزة للمستودع	11

#### اسم يرنامد العمل

#### عكتب تقنية المعلومات والدعم الفني

# الصيانة الدورية للأجهزة التقنية

م	الإجراءات	الجهات المساندة	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ ( من - إلى )
1	حصر كافة التجهيزات وأنواعها	مشرف المستودعات	موظف موسمي	10/25 إلى 10/15
2	حصر كافة المواقع	رئيس الدعم الفني	موظف موسمي	10/25 إلى 10/15
3	عمل جدولة للصيانة الدورية اليومية	رئيس الدعم الفني	موظف موسمي	10/25 إلى 10/15
4	زيارة الموقع	فريق الدعم الفني	موظف موسمي	10/25 إلى 10/15
5	صيانة الجهاز		موظف موسمي	10/25 إلى 10/15
6	في حال الحاجة إلى قطع غيار		موظف موسمي	10/25 إلى 10/15
7	سحب الجهاز واستبداله بجهاز جديد		موظف موسمي	10/25 إلى 10/15
8	طلب قطع الغيار		موظف موسمي	10/25 إلى 10/15
9	إصلاح العطل		موظف موسمي	10/25 إلى 10/15
10	إرجاع الجهاز للمستودع		موظف موسمي	10/25 إلى 10/15
11	كتابة تقرير اليومية عن الصيانة	سكرتارية الدعم الفني	موظف موسمي	10/25 إلى 10/15

#### اسم برنامج العمل

المصمة

#### مكتب تقنية المعلومات والدعم الفني

# تلقي بلاغات الاعطال الفنية

/ 11	1 (1)			
تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
10/25 إلى 10/15	موظف موسمي	فريق الدعم الفني	استلام البلاغ (عن طريق الهاتف- النظام –الجهاز اللاسلكي)	1
10/25 إلى 10/15	موظف موسمي	منسق الدعم الفني	تسجيل البلاغ في النظام	2
10/15 إلى 10/15	موظف موسمي	رئيس الدعم الفني	توجيه فريق الدعم الفني الميداني لموقع البلاغ	3
10/25 إلى 10/15	موظف موسمي		مباشرة معالجة العطل	4
10/25 إلى 10/15	موظف موسمي		تم معالجة العطل (نعم)	5
10/15 إلى 10/15	موظف موسمي		تسديد البلاغ على النظام	6
10/25 إلى 10/15	موظف موسمي		تم معالجة العطل (لا)	7
10/25 إلى 10/15	موظف موسمي		سحب الجهاز واستبداله بجهاز جديد	8
10/25 إلى 10/15	موظف موسمي		تسديد البلاغ على النظام	9
10/25 إلى 10/15	موظف موسمي	سكرتارية الدعم الفني	كتابة تقرير يومي عن الحالات	10

#### اسم يرنامد العمل

#### مكتب تقنية المعلومات والدعم الفني

# معالجة مشاكل الإدذال والتشغيل لنظام الدج الإلكتروني

	_	гĊ	 Δ.	О.	ľ
Ī					7

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
10/25 إلى 10/15	موظف موسمي	-	استلام البلاغ (عن طريق الهاتف - النظام – الجهاز اللاسلكي)	1
10/25 إلى 10/15	موظف موسمي	-	تسجيل البلاغ في النظام	2
10/25 إلى 10/15	موظف موسمي	1	توجيه فريق التدريب والمساندة لموقع البلاغ	3
10/25 إلى 10/15	موظف موسمي	-	مباشرة معالجة الحالة	4
10/25 إلى 10/15	موظف موسمي	-	تسديد الحالة على النظام في حال معالجتها	5
10/25 إلى 10/15	موظف موسمي	-	يحتاج الأمر إلى تدخل برمجي في حال عدم معالجتها	6
10/25 إلى 10/15	موظف موسمي	وحدة التطبيقات بإدارة تقنية المعلومات	تبليغ وحدة التطبيقات بقطاع تقنية المعلومات	7
10/25 إلى 10/15	موظف موسمي	-	متابعة البلاغ إلى الانتهاء من الحالة	8
10/25 إلى 10/15	موظف موسمي	-	تسديد الحالة على النظام	9
10/25 إلى 10/15	موظف موسمي	سكرتارية الدعم الفني	كتابة تقرير يومي عن الحالات	10

#### مكتب تقنية المعلومات والدعم الفني الكوادر البشرية المقومات المادية العدد الصنف العدد الصنف العدد الوظيفة حاسب الآلي 6 رئيس طابعات مسؤول وحدة اسكنر منسق سيارة صغيرة مشرف فني تقني واداري جهاز لاسلكى 2 مبرمج تطبيقات محطة ثابتة 2 مهندس شبكات 1 سيارة فان إداري نظم فنى اول صيانة أجهزة حاسب الي 1 فاكس فني صيانة أجهزة حاسب الي حاسب محمول 1 22 جوال فني تمديدات ألة تصوير 3 موظف دعم فني هاتفي 3 عمالة تحميل وتنزيل الأجهزة 3 سائق

برنامج عمل وحدة المساندة والمتابعة الألية	اسم برنامج العمل	11
يعنى البرنامج بتدريب وتأهيل العاملين في المؤسسة على استخدام أنظمة الدج الإلكترونية وكيفية		11
التعامل مع التحديثات ومتابعة البلاغات الخاصة بالنظم والتطبيقات الإلكترونية بالإضافة الم متابعة	وصف البرنامج	
نظام المراقبة الألية للأداء ورفع تقارير يومية عن الحالة للإدارة العليا		

التعامل مع التحديثات ومتابعة البلاغات الخاصة بالنظم والتطبيقات الإلكترونية بالإضافة الم متابعة نظام المراقبة الألية للأداء ورفع تقارير يومية عن الحالة للإدارة العليا				وص
وحدة لجان المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات	يشرف على البرنامج	المشرف العام على لجان المراقبة والمتابعه وتقنية المعلومات	يىر	الارتباط التنظيم
مدير تقنية المعلومات والحاسب الآلي	الارتباط الاداري	وحدة المساندة والمتابعة الالية	ö.	الإدارة المنفذ
90 يوم	المدة بالأيام	۵ ۱ ۱ - ۱۰ - ۲۰ مــ ۱ - ۱ - ۱۵ مــ	من : الم :	الإدارة المنفذة

الإجراء التصحيحي	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المستهدف	مؤشر الأداء (KPI)	الهدف التشغيلي	المهام
	7%	790متدرب	تدریب 850	850 متدرب	تأهيل العاملين على النظام الألي للحج	الإستخدام الأمثل لأنظمة الحج الإلكترونية	التدريب على رأس العمل لأنظمة الحج الإلكترونية وكيفية التعامل مع التحديثات
	10%	90%	متوسط زمن تسديد البلاغات	10 دقائق	زمن تسديد البلاغات	سرعة معالجة البلاغات الواردة للوحدة	معالجة مشاكل الإدخال والتشغيل للنظام الإلكتروني الخاص بالمؤسسة
	100%	0	1 تقرير * 80 يوم عمل	80 تقرير	تقرير يومي	سلامة إجراءات العمل وفق ما هو معتمد في الخطة التشغيلية لمجموعة العمليات المراقبة اليا	متابعة نظام المراقبة الألية للأداء لمجموعة العمليات المراقبة اليا ورفع تقرير يومي بالحالة للإدارة العليا
	100%	0	متوسط تسديد زمن البلاغات	10 دقائق	زمن تسديد البلاغات	سلامة إجراءات العمل لجموعة العمليات	استقبال بلاغات عن المخالفات المرصودة اليا على الجهات المعنية لرفعها حال التأكد من عدم تسببهم بالمخالفة
				15 دقيقة	زمن حدوث المشكلة	المتابعة من خلال مؤشرات الأداء المعتمدة	مراقبة مؤشرات الأداء

## سم برنامج العمل للمرنامج عمل وحدة المساندة والمتابعة الألية

# التدريب على رأس العمل لأنظمة الحج الإلكترونية وكيفية التعامل مع التحديثات

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
10-20 إلى 30-01	موظف موسمي	إدارة تقنية المعلومات	التواصل مع إدارة تقنية المعلومات للاطلاع على أحدث المستجدات والتحديثات أولاً بأول	1
	•	والحاسب الآلي	<u> </u>	
11-01 إلى 30-01	موظف موسمي	إدارة تقنية المعلومات	التدريب على المستجدات والتحديثات مع قبل فريق تقنية المعلومات	2
	-	والحاسب الآلي	Ţ	
11-01 إلى 30-01	موظف موسمي		التأكد من صحة وسلامة التحديثات قبل بدء التدريب عليها	3
11-01 إلى 30-01	موظف موسمي		تدريب رؤساء ونواب ومنسوبي المكاتب والقطاعات المختلفة المعنية	4

## برنامج عمل وحدة المساندة والمتابعة الألية

# المهمة

بالتحديثات عليها

المصمة

## معالجة مشاكل الإدخال والتشغيل للنظام الإليكتروني الخاص بالمؤسسة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11-01 إلى 30-01	موظف موسمي		استلام البلاغ من القطاع أو المكتب المعني عبر النظام أو أحد وسائل التواصل المتاحة (الجوال، البريد الإلكتروني، النداء اللاسلكي)	1
11-01 إلى 30-01	موظف موسمي		في حال كانت المشكلة نتيجة لإدخالات خاطئة يتم التواصل مع الجهة المبلغة لإبلاغها بكيفية إدخال البيانات الصحيحة وحل المشكلة إن كان بمقدورها عمل ذلك	2
11-01 إلى 30-01	موظف موسمي	إدارة تقنية المعلومات والحاسب الآلي	وفي حال كانت المشكلة نتيجة لإدخالات خاطئة وعدم مقدرة الجهة المعنية بتعديل هذه البيانات، يتم التواصل مع الجهة المعنية لإبلاغها بسبب المشكلة وكيفية تدارك الأمر لاحقا، والتواصل مع فريق تقنية المعلومات لمعالجة الإدخالات الخاطئة	
11-01 إلى 30-01	موظف موسمي	إدارة تقنية المعلومات والحاسب الآلي	في حال كانت المشكلة نتيجة لوجود خلل في النظام أو عدم وجود بينات عبر التكامل من مركز معلومات وزارة الحج والعمرة فإنه يتم الواصل عم إدارة تقنية المعلومات لمتابعة وحل المشكلة وإبلاغ الجهة المعنية فور انتهاء هذه المشكلة	4

	برنامج عمل وحدة المساندة والمتابعة ال	اسم برنامج العمل		
رة العليا	متابعة نظام المراقبة الألية للأداء لمجموعة	قمهماا		
تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11-01 إالى 30-01	موظف موسمي		ب من خلال برنامج المراقبة الآلية بشكل دائم وعلى مدار	1 متابعة عمل القطاعات والمكات الساعة
11-01 إلى 30-01	موظف موسمي		جهات المعنية كتقرير يومي بعدد الملاحظات هة	2 إرسال تقارير آلية إلى الـ
			هة.	والمخالفات المرتبطة بالج

# اسم برنامج العمل المنافعة المساندة والمتابعة الألية استقبال بلاغات عن المخالفات المرصودة آليا على الجهات المعنية لرفعها دال التأكد من عدم تسببهم المهمة المخالفة

رفع تقارير إحصائية يومية إلى الإدارة العليا بالملاحظات والمخالفات

المرصودة على جميع الجهات

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11-01 إالى 30-01	موظف موسمي		استقبال بلاغات الاعتراضات على مخالفات نظام المراقبة الآلية	1
11-01 إلى 30-01	- موظف موسمي		الاطلاع على البلاغات المقدمة ودراسة الحالة مع الوثائق المقدمة	2
11-01 إلى 30-01	موظف موسمى		في حال التأكد من صحة الاعتراض على البلاغ نتيجة لعدم تتسبب الجهة	3
			المعنية بالمشكلة، يتم رفع المخالفة عنها	
11-01 إلى 30-01	موظف موسمي		في حال عدم قبول الاعتراض يتم الرد على الجهة المعنية بعدم قبول الاعتراض	4
	"		مع ذكر السبب	

11-01 إلى 30-01

موظف موسمي

# برنامج عمل وحدة المساندة والمتابعة الألية

اسم برنامج العمل

# مراقبة مؤشرات الأداء

		- 11
$\boldsymbol{a}$	ОФО	ועכ

تاريخ التنفيذ ( من – إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11-01 إلى 30-01	موظف موسمي		متابعة عمل القطاعات والمكاتب من خلال مؤشرات الأداء بشكل دائم وعلى مدار الساعة	1
11-01 إلى 30-01	۔ موظف موسمی		التواصل مع اللجان الإشرافية والمكاتب المعنية من أجل معالجة المشاكل	2
	*		الموجودة	
11-01 إلى 30-01	موظف موسمي		التواصل مع فريق التدريب الميداني من أجل متابعة الحالة ومساعدة المكتب	3
	,		من خلال شرح المشكلة وكيفية حلها	

# المساندة والمتابعة الألية

المقومات المادية							الكوادر البشرية	
العدد	الصنف	العدد	الصنف				العدد	الوظيفة
		4	حاسب الآلي				1	مسؤول وحدة
		2	طابعات				2	رئيس فترة
		1	اسكنر				6	مشرف
		1	سيارة صغيرة				6	مساند
		2	جهاز لاسلكي				3	منسق
		1	جهاز لوحي					
		4	جوال					



# اللجنة الاشرافية لقطاعي الاستقبال والخدمات الإنسانية



- تقديم خدمات متميزة لضيوف الرحمن الكرام من ذلال منظومة متكاملة من الخدمات عبر مركز الاستقبال وحفظ الجوازات لموسم حج ١٤٤٠ هـ
- التكامل و الارتقاء بالخدمات المقدمة للحجاج الكرام عبر منافذ الدخول والمغادرة من وإلى المدينة المنورة قبل أداء فريضة الحج وبعدها
- ا. تقديم خدمات إنسانية متميزة لضيوف الرحمن من خلال منظومة متكاملة
   مـن البرامـج أثناء فتـرة إقامـة الحجـاج وحتـم مغادرتهـم المدينـة المنـورة
   بسـلامة الله

# الهيكل التنظيمي

المكتب التنفيذي لقطاعي الاستقبال والخدمات الإنسانية

مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز

مركز حفظ جوازات المطار

مركز استقبال الهجرة وتفويج الحجاج بكيلو ٩

مركز حفظ وتداول الجوازات بالهجرة

مركز استقبال حجاج البر ومغادرة الفرادى

مراكز إرشاد الحجاج التائهين ومغادرة الميقات

مكتب الرعاية الصحية

## مهام اللحنة



- . الاشراف المباشر على المكتب التنفيذي للجنة ومواقع العمل التي تقع تحت نطاق اللجنة، وعقد الاجتماعات الدورية والقيام بزيارات لهذه المواقع لمتابعة أداءها العام.
- اعتماد برامج العمل والخطط التشغيلية لمواقع العمل التابعة للجنة الاشرافية ووضع التصورات والمقترحات حيال الجوانب التطويرية مع اعتماد خطط الطواري والأزمات وبما يتوافق مع الـرؤى والتطلعات لمجلس الإدارة.
- ٣. ضبط انحرافات الاداء ومتابعـــة مــؤشرات الأداء المعتمـــدة في
   الخطـــة التشـــغيلية لكافـــة مواقـــع الخدمـــة التـــي تقــع تحـــت
   نطـــاق اشراف اللجنـــة.
- اعتماد وترشيح الرؤساء والنواب لمواقع اعمال اللجنة الاشرافية ومراجعة واعتماد تقييم أداء القيادين مع الاشراف المباشر علم الانتصاء من مرحلة التوظيف لجميع مواقع اعمال اللجنة الاشرافية
- الرفع لرئيس مجلس الإدارة حيال المواضيع والتوصيات اللازمة لنجاح اعمال موسم الحج

#### اللجنة الاشرافية لقطاعي الاستقبال والخدمات الإنسانية

	، المادية	المقومات					الكوادر البشرية	
العدد	الصنف	العدد	الصنف				العدد	الوظيفة
		2	حاسب آلي				1	مشرف
		2	طابعات				1	مشرفة
		1	سکنر				3	منسق
		1	ألة تصوير				3	منسقة
		2	جوال					
		2	شاشات LED					
		2	جهاز لاسلكي					





# ابنة الدليل: د. زينب بنت زكي الغل



0505317100

0148260088



0148255048



Z-ALFULL@ADILLA.COM.SA





0508291111



0148260088



0148255048



f-shihata@Adilla.com.sa

عضو اللجنة



.....

نائب رئيس اللجنة

## الدليل: د. ريان سالم دماد



0507711127

0148260088



0148255048



r-hammad@Adilla.com.sa

# الدليل: د. أدمد أسعد ذليل



0555309100



0148260088



0148255048



a-khallil@Adilla.com.sa

رئيس اللجنة الاشرافية	يشرف على البرنامج	اللجنة الاشرافية لقطاعي الاستقبال والخدمات الإنسانية	الارتباط التنظيمي	
اللجنة الاشرافية لقطاعي الاستقبال والخدمات الإنسانية	الارتباط الاداري	المكتب التنفيذي لقطاعي الاستقبال والخدمات الإنسانية	الإدارة المنفذة	
80 يوم	المدة بالأيام	۱۰-۱۱ -۰۶۶۱ هــ	عن :	الإدارة المنفذة
·		_& \281 \ - ٢٠	إلى :	

الإجراء التصحيحي	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المستهدف	مؤشر الأداء (KPI)	الهدف التشغيلي	المهام
	0%	75 تقرير	تقرير يومي × 75 يوم عمل	75 تقریر	تقرير يومي	جاهزية مراكز	دراسة التقارير اليومية من المراكز
	0%	% 100	عدد مواقع العمل ÷ اكتمال كافة المقومات ×100	% 100	نسبة الجاهزية	الاستقبال وحفظ الجوازات والخدمات الإنسانية	متابعة جاهزية المراكز إداريا وفنيا

#### المكتب التنفيذي لقطاعي الاستقبال والخدمات الإنساني

#### سم يرنامد العمل

# دراسة التقارير اليومية الواردة من المراكز

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	\ \-	التواصل مع مركز استقبال المطار ومركز حفظ الجوازات لطلب التقارير	1
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	استلام التقارير ودراستها	2
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي		عمل ملفات لكل مركز لأرشفة التقارير	3
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	عضو مجلس الإدارة	تسليم التقارير لعضو مجلس الإدارة لأخذ التوجيه	4
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	عضو مجلس الإدارة	تطبيق التوجيه إما بالحفظ أو تنفيذ إجراء	5
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	حفظ التقارير بالملفات	6

#### اسم برنامج العمل

#### المكتب التنفيذي لقطاعي الاستقبال والخدمات الإنسانية

# متابعة جاهزية المركز إداريا وفنيا

عصمة	м
	2.11

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	مركز استقبال المطار ومركز حفظ الجوازات	مراجعة الأجهزة والأدوات والكوادر البشرية حسب الخطة التشغيلية	1
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	عضو مجلس الإدارة	التأكد من جاهزية مركز الاستقبال وحفظ الجوازات من الأجهزة والأدوات والكوادر البشرية	2
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	التأكد من استلام القياديين لمواقع العمل	3
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	الإشراف على التعيينات في المكاتب بالتنسيق مع رئيس المكتب في اختيار الكوادر والقياديين بالشكل الذي يضمن تنفيذ الخطط التشغيلية الخاصة بالكوادر والتأكد من المباشرة الفعلية للجميع.	4
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	العمل على حل المعوقات التي تطرا على المركز	5
11/01 إلى 01/20		-	الاجتماع الدوري مع قيادي مركز الاستقبال وحفظ الجوازات	6
11/01 إلى 01/20		-	الإشراف العام على كافة أعمال مواقع الخدمة الواقعة تحت نطاق إشراف المكتب	7
11/01 إلى 01/20		-	التأكد من تنفيذ الرؤساء لتوزيع المهام المناطة لكل وظيفة من الوظائف الخاصة بالموقع حسب الخطة التشغيلية المعتمدة	8
11/01 إلى 01/20		-	مراقبة ومتابعة مؤشرات الأداء للمكتب والتدخل السريع في حالة وجود أي خلل أو قصور	9
11/01 إلى 01/20		-	المشاركة في تقييم المكتب والرئيس والنائب	10
11/01 إلى 01/20		-	المشاركة مع مواقع الخدمة لوضع الخطط الفرعية الخاصة بكل موقع وتحديد أوقات الذروة لها ووضع الحلول والخطط اللازمة لها	11
11/01 إلى 01/20		-	المشاركة في وضع تصور تشغيلي مع رئيس أي موقع يتوافق مع اليزانية المخصصة له مع ترشيد الإنفاق المالي ما أمكن بما لا يؤثر على الخطة التشغيلية	12
11/01 إلى 01/20		-	متابعة البلاغات الواردة من الجهات المشاركة بالخدمة ومتابعة تسديدها	13
11/01 إلى 01/20		-	عرض نتائج تقارير الملاحظات المرصودة على أداء المواقع الواقعة تحت نطاق إشراف اللجنة خلال موسم الحج للحوار والنقاش للوصول لأفضل الحلول لمعالجتها	14

#### المكتب التنفيذي لقطاعي الاستقيال والخدمات الإنسانية

	ä	المقومات المادي		11111	$\overline{}$	البشرية	الكوادر
العدد	الصنف	العدد	الصنف			العدد	الوظيفة
		2	حاسب آلي			1	رئيس
		2	طابعات			3	رئيس فترة
		1	سكنر			1	مسؤول وحدة
		2	ألة تصوير			3	مساند
		1	قاري ضوئي			3	سكرتير
		3	شاشات LED			6	منسق
		1	هاتف			1 1 1 1 1 T	
		2	جهاز لاسلكي				
		1	سيارة صغيرة				
		3	جوال				

7

برنامج عمل مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي

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

عصف البرنامد

المكتب التنفيذي لقطاعي الاستقبال والخدمات الإنسانية	يشرف على البرنامج	اللجنة الاشرافية لقطاعي الاستقبال والخدمات الإنسانية	الارتباط التنظيمي	
رئيس المركز	الارتباط الاداري	اللجنة الاشرافية لقطاعي الاستقبال والخدمات الإنسانية	الإدارة المنفذة	
1811 7 11		٥٠ – ١٠ –١٤٤٠ هــ	الاحادة المنفخة	
80 يوم	المدة بالأيام	_ <u>\</u> \\\ -\\ -\\\\ \\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\	الإدارة المنفذة الم:	

الإجراء التصحيحي	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المستهدف	مؤشر الأداء (KPI)	الهدف التشغيلي	المهام
	10.5%	84.5%	عدد الرحلات المفوجه ÷ اجمالي عدد الرحلات× 100	95%	تفويج الرحلات مسبقاً	تسهيل اجراءات	التفويج المسبق للحجاج قبل 24 ساعة من وصول الحجاج
	10 دقائق	130 دقيقة	عدد الرحلات المفوجه ÷ اجمالي عدد الرحلات× 100	45 دقيقة	زمن إنهاء إجراءات رحلة الحجاج	استقبال الحجاج على الرحلات الدولية	تفويج حجاج الرحلات الدولية
	0%	120 دقيقة	عدد الرحلات المفوجه ÷ اجمالي عدد الرحلات× 100	45 دقيقة	زمن إنهاء إجراءات رحلة الحجاج	والداخلية بكل دقة خلال موسم الحج	تفويج حجاج الرحلات الداخلية
	0%	180 دقيقة	عدد الرحلات الترنزيت ÷ اجمالي عدد الرحلات × 100	45 دقيقة	زمن إنهاء إجراءات رحلة الحجاج	وعبر المسار الالكتروني	تفويج حجاج الترانزيت
	0%	180 دقيقة	عدد الرحلات المغادرة ÷ اجمالي عدد الرحلات× 100	193 دقيقة	توجيه الحجاج إلى صالات المغادرة قبل موعد الإقلاع	تسهيل اجراءات مغادرة الحجاج على الرحلات الدولية	مغادرة الحجاج على الرحلات الدولية
	0%	180 دقيقة	عدد الرحلات المغادرة ÷ اجمالي عدد الرحلات× 100	193 دقيقة	توجيه الحجاج إلى صالات المغادرة قبل موعد الإقلاع	و الداخلية بكل دقة لموسم ما بعد الحج وعبر المسار الالكتروني	مغادرة الحجاج على الرحلات الداخلية

#### برنامج عمل مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الأمير محمد بن عبد

#### اسم يرنامد العمل

# التفويج المسبق للحجاج قبل 24 ساعة من وصول الحجاج

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
من 11/1 إلى 12/6	موظف موسمي	مكاتب شؤون الحج والشركات السياحية	قيام مكاتب شؤون الحج والشركات السياحية بتغذية النظام برقم رحلة الطيران وتاريخها ومنفذ الدخول وربطها بعقود الإسكان النظامية عبر المسار الالكتروني لحجاج الخارج	1
من 11/1 إلى 12/6	موظف موسمي	-	في حالة عدم وجود بيانات التفويج على الرحلة قبل موعد وصولها ب ٢٤ ساعة تباشر المؤسسة ( مركز استقبال وتفويج الحجاج بالمطار ومكتب الاسكان وعلاقات شؤون الحجاج بمعالجة الخلل	2
من 11/1 إلى 12/6	موظف موسمي	قطاع الإسكان ومكاتب شؤون الحج	التنسيق مع قطاع الإسكان للتواصل مع مكتب شؤون الحجاج أو المجموعة السكنية بشأن التفويج المسبق.	3
من 11/1 إلى 12/6	موظف موسمي	إدارة الحج والعمرة والزيارة بالمطار	في حالة عدم وجود بيانات التفويج على الرحلة قبل موعد وصولها ب ٢٤ ساعة تباشر المؤسسة ( مركز استقبال وتفويج الحجاج بالمطار ومكتب الاسكان وعلاقات شؤون الحجاج بمعالجة الخلل	4

#### اسم يرنامد العمل

#### برنامج عمل مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز

# تفويج حجاج الرحلات الدولية

مصمة
------

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/1 إلى 12/6	موظف موسمي	مكتب الوكلاء الموحد	تسليم حقائب الجوازات الفارغة لمكتب الوكلاء الموحد بموجب بيان الاستلام	1
11/1 إلى 12/6	موظف موسمي	مكاتب شؤون الحجاج أو الشركات السياحية	الحصول على صورة من عقد الإسكان الخاص بالحجاج للحالات الغير مفوجة الياً	2
11/1 إلى 12/6	موظف موسمي	-	التأكد من أن الرحلة تم تفويجها مسبقاً عبر المسار الإلكتروني	3
11/1 إلى 12/6	موظف موسمي	-	في حالة عدم وجود بيانات التفويج يتم تسجيلها من خلال صورة عقد السكن الذي تم الحصول عليه من الحجاج وعمل محضر اثبات حالة بمشاركة وكالة وزار ة الحج والعمرة	4
11/1 إلى 12/6	موظف موسمي	مكاتب شؤون الحجاج أو الشركات السياحية	في حالة عدم وجود عقد سكن للحجاج يتم التواصل مع مكاتب شؤون الحجاج أو الشركات السياحية التابعين لها ليتم تأمين السكن من قبلهم	5
			في حالة عدم تأمين السكن يتم عمل محضر مشترك مع وكالة وزارة الحج والعمرةلشؤون الزيارةوأخذ التوجيه لإسكانهم بحسب الأنظمة والتعليمات	6
11/1 إلى 12/6	موظف موسمي	وكالة وزارة الحج والعمرةلشؤون الزيارة	يتم إرسال المحضر إلى قطاع الإسكان خلال ٢٤ ساعة لاتخاذ الإجراءات اللازمة حيالها	7
11/1 إلى 12/6	موظف موسمي	الإسكان ومكاتب شؤون الحجاج	يتم إرسال المحضر إلى قطاع الإسكان خلال ٢٤ ساعة لاتخاذ الإجراءات اللازمة حيالها	8
11/1 إلى 12/6	موظف موسمي	<u>-</u>	استلام افادة رسمية من قبل مكتب الاسكان الميداني او الوحدات السكنية بوجود شاغر .	9
11/1 إلى 12/6	موظف موسمي	-	ربط بيانات السكن مع بيان الاستقبال وبطائق الحجاج عبر المسار الإلكتروني	10
11/1 إلى 12/6	موظف موسمي	مكتب الوكلاء الموحد	توزيع بطائق الحجاج عليهم	11

#### عمل برن

#### برنامج عمل مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز

# تفويج حجاج الرحلات الداذلية

عمصما	
-------	--

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
۱۱/۱۱ إلى ۲۲/۳۰	موظف موسمي	\ \-\\	الترحيب بالحجاج الكرام بسلامة الوصول إلى المدينة المنورة	1
۱۱/۱۱ إلى ۲۰/۲۰	موظف موسمي	مكتب الوكلاء الموحد	استلام الحجاج من مندوب مكتب الوكلاء الموحد	2
۱۲/۳۰ إلى ۱۲/۳۰	موظف موسمي	مكاتب شؤون الحجاج أو الشركات السياحية	الحصول على صورة من عقد الإسكان الخاص بالحجاج	3
۱۲/۳۰ إلى ۱۲/۳۰	موظف موسمي	-	تسجيل بيانات السكن من خلال صورة عقد السكن الذي تم الحصول عليه من الحجاج	4
۱۲/۳۰ إلى ۱۲/۳۰	موظف موسمي	مكاتب شؤون الحجاج أو الشركات السياحية	في حالة عدم وجود عقد سكن للحجاج يتم التواصل مع مكاتب شؤون الحجاج أو الشركات السياحية التابعين لهم الحجاج ليتم تأمين السكن من قبلهم	5
۱۲/۳۰ أل	موظف موسمي	وكالة وزارة الحج والعمرةلشؤون الزيارة	في حالة عدم تأمين السكن يتم عمل محضر مشترك مع وكالة وزارة الحج والعمرةلشؤون الزيارةوأخذ التوجيه لإسكانهم بحسب الأنظمة والتعليمات	6
12/30 إلى 12/1	موظف موسمي	الإسكان ومكاتب شؤون الحجاج	يتم إرسال المحضر إلى قطاع الإسكان خلال ٢٤ ساعة لاتخاذ الإجراءات اللازمة حيالها	7
۱۱/۱۱ إلى ۲۰/۳۰	موظف موسمي	-	ربط بيانات السكن مع بيان الاستقبال	8
۱۱/۱۱ إلى ۳۰/۲۲	موظف موسمي	-	ربط بطائق الحجاج مع بيان الاستقبال	9
۱۱/۱۱ إلى ۲۰/۳۰	موظف موسمي	-	توزيع بطائق الحجاج عليهم	10
١١/١١ إلى ١٢/٣٠	موظف موسمي	مكتب الوكلاء الموحد	تسليم بيان الاستقبال لمكتب الوكلاء الموحد	11
١٢/٣٠ إلى ١٢/٣٠	موظف موسمي	-	استلام حقائب وجوازات الحجاج من مكتب الوكلاء الموحد	12

## برنامج عمل مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز

#### اسم برنامج العمل

# تفويج حجاج الترانزيت

	الد
<b>OV</b> 4	

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات			
11/1 إلى 12/6	موظف موسمي	-	الترحيب بالحجاج الكرام بسلامة الوصول إلى المدينة المنورة	1		
11/1 إلى 12/6	موظف موسمي	-	التأكد من وجود عقد سكن في المدينة المنورة لموسم ما بعد الحج	2		
			بناءا على توجيه معالي وزير الحج والعمرة بالزام المتسبب في التفويج الخطاء بإسكان الحجاج في المدينة لمدة اربعة وعشرين ساعة	3		
11/1 إلى 12/6	موظف موسمي	النقابة العامة للسيارات	التنسيق مع النقابة العامة للسيارات لتأمين حافلات لنقل الحجاج إلى مكة المكرمة	4		
11/1 إلى 12/6	موظف موسمي	-	يتم وضع ملصق (ترانزيت من مطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي ) إلى مكة المكرمة	5		
11/1 إلى 12/6	موظف موسمي	-	إدخال بيانات الحجاج ضمن برنامج خاص يقوم بإحصاء أعداد الجوازات المدخلة ، والرقم الآلي للحاج ، وبيانات السائق المتعهد باستلامها	6		
11/1 إلى 12/6	موظف موسمي	-	يزود السائق بعدد ٣ صور من كشف بيانات الحجاج وتوزع على النحو التالي : ص/ السائق ، ص/ للميقات ، ص/ لكيلو ٩	7		
11/1 إلى 12/6	موظف موسمي	-	يتم توجيه الحافلات إلى الميقات بدون كشف مغادر نهائي ، ولكن حسب الكشف المخصص لذلك	8		
11/1 إلى 12/6	موظف موسمي	-	ابلاغ المنظم او مكتب شؤون الحجاج بضرورة اسكان الحجاج ٢٤ ساعة بعد التنسيق مع وكالة الوزارة	9		

#### برنامج عمل مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز

اسم برنامج العمل

## مغادرة الحجاج الفرادى على الرحلات الدولية

المصمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات		
1/15 إلى 1/15	موظف موسمي	مكاتب الخدمة الميدانية	استلام جوازات الحجاج الفرادى المغادرين على الرحلات الدولية قبل الرحلة بــ ١٦ ساعة	1	
1/15 إلى 1/15	موظف موسمي	-	أرشفة جوازات الحجاج في أرشيف المغادرة	2	
1/15 إلى 1/15	موظف موسمي	-	في حالة مراجعة حاج مع عدم وصول جواز سفرة يتم التواصل مع مكتب الخدمة المعنية لطلب الجواز على وجه السرعة	3	
1/15 إلى 1/15	موظف موسمي	مكتب الوكلاء الموحد	تسليم جواز الحجاج لمكتب الوكلاء الموحد قبل إقلاع الرحلة بـ ٥ ساعات (الرحلات الدولية)		
1/15 إلى 1/15	موظف موسمي	وكالة وزارة الحج والعمرةلشؤون الزيارة	وجود موظف في مركز التوجيه بمدخل المطار لإتمام عملية المغادرة	5	

#### برنامج عمل مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز

اسم برنامج العمل

## مغادرة الحجاج الفرادى على الرحلات الداخلية

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
1/15 إلى 1/15	موظف موسمي	مكاتب الخدمة الميدانية	استلام جوازات الحجاج الفرادى المغادرين على الرحلات الداخلية قبل الرحلة بـ ١٦ ساعة	1
1/15 إلى 1/15	موظف موسمي	-	أرشفة جوازات الحجاج في أرشيف المغادرة	2
1/15 إلى 1/15	موظف موسمي	الخطوط السعودية	إصدار أمر إركاب لمندوب المركز قبل مغادرة الرحلة بـ ٤ ساعات (الرحلات الداخلية)	3
1/15 إلى 1/15	موظف موسمي	-	تسليم جوازات الحجاج لمندوب المركز المرافق للحجاج على نفس الرحلة المغادرة من المدينة الرحلات الداخلية	4
1/15 إلى 11/1	موظف موسمي	-	تشييك جوازات الحجاج المغادرين (الرحلات الداخلية)	5
1/15 إلى 1/15	موظف موسمي	مكاتب شئون الحجاج والشركات السياحية	إدخال الحجاج إلى صالة المغادرة الداخلية (الرحلات الداخلية)	6
1/15 إلى 1/15	موظف موسمي	مكتب الوكلاء الموحد بجدة	عند وصول الرحلة إلى جدة يتم تسليم جوازات الحجاج لمكتب الوكلاء الموحد (الرحلات الداخلية)	7
11/1 إلى 12/6	موظف موسمي	-	يتم توجيه الحافلات إلى الميقات بدون كشف مغادر نهائي ، ولكن حسب الكشف المخصص لذلك	8

#### برنامج عمل مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز

المقومات المادية					البشرية	الكوادر
العدد	الصنف	العدد	الصنف		العدد	الوظيفة
1	اسكنر	1	سيارة صغيرة		1	رئيس
10	قارئ ضوئي	6	جهاز لاسلكي		3	نائب
3	مودم انترنت	2	محطة ثابتة		3	عضو جوازات
-	-	1	هاتف		6	مشرف
-	-	1	آلة تصوير		2	مشرفة
-	-	15	حاسب آلي		3	مساند
-	-	3	آيباد		6	مدخل بيانات
-	-	-	-		9	منسق
-	-	6	طابعات		12	منسقة
-	-	3	كاميرات مراقبة		3	سكرتير
-	-	1	سيارة جولف		30	مرشد
					25	مرشد 2

برنامج عمل مركز حفظ جوازات المطار
يعنم 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

اط التنظيمي	

المكتب التنفيذي لقطاعي الاستقبال والخدمات الإنسانية	يشرف على البرنامج	اللجنة الاشرافية لقطاعي الاستقبال والخدمات الإنسانية	څر	الارتباط التنظيم	
رئيس المركز	الارتباط الاداري	مركز حفظ جوازات المطار	Ö.	الإدارة المنفذ	
65 يوم	المدة بالأيام	٥٠ - ١٠ -٠ ع١٠ هــ	صن :	الإدارة المنفذة	
	الملاه باديام	ـه ۱۶۶۰ - ۲۲ - ۳۰	إلى :	0,120.	

الإجراء التصحيحي	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المستهدف	مؤشر الأداء (KPI)	الهدف التشغيلي	المهام
	0%	100	اجمالي عدد الجوازات ÷ اجمالي عدد الجوزات المستلمة × 100	0%	عدد الحقائب والجوازات المفقودة	المحافظة على أمن والجوازات وسلامة الجوازات بمركز حفظ الجوازات خلال أعمال الحج زمن تسليد	استلام وحفظ جوازات الحجاج القادمين عبر الرحلات الدولية من مكتب الوكلاء الموحد الياً وعبر نظام المسار الالكتروني
		100%	متوسط زمن تسليم الحقائب والجوازات	3 ساعات	زمن تسليم الحقائب والجوازات		نقل وتسليم جوازات الحجاج الكرام إلى مكاتب الخدمة الميدانية لتسجيلها
	0%	100%	متوسط الزمن 5 ساعات	5 ساعات	دعم المكاتب بتسجيل بيانات جوازات الرحلات	تكامل منظومة القطاعات في تقديم الخدمات لإنهاء تسجيل جوزات الحجاج	مساندة مكاتب الخدمة الميدانية في تسجيل جوازات الحجاج الكرام للرحلات الدولية

#### اسم برنامج العمل

المصمة

#### برنامج عمل مركز حفظ جوازات المطار

## استلام وحفظ جوازات الحجاج القادمين عبر الرحلات الدولية من مكتب الوكلاء الموحد الياً وعبر نظام المسار الالكتروني

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
12/30 إلى 12/1	موظف موسمي	مكتب الوكلاء الموحد	استلام حقائب الجوازات المكتملة إجراءاتها من قبل مكتب الوكلاء الموحد بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز ومركزهم داخل المدينة	1
11/1 إلى 12/30	موظف موسمي	مكتب الوكلاء الموحد	استلام جوازات الحجاج المكتملة إجراءاتها من مكتب الوكلاء الموحد (التوابع بعد السداد)	2
11/1 إلى 12/30	موظف موسمي	-	توزيع جوازات الحجاج على حقائب الجوازات التابعة لها	3
12/30 إلى 12/1	موظف موسمي	-	تدقيق أعداد الجوازات وجنسياتها ومطابقتها مع بيان الاستقبال وفق نموذج الاستلام الالي من قبل مكتب الوكلاء الموحد	4
11/1 إلى 12/30	موظف موسمي	مركز استقبال المطار ، مكتب الوكلاء الموحد	التواصل مع مركز استقبال المطار ومكتب الوكلاء الموحد في حال وجود أي تعديلات في بيانات الاستقبال مع ما هو موجود في الحقيبة	5
11/1 إلى 12/30	موظف موسمي	-	أرشفة جوازات الحجاج وحقائب الجوازات مؤقتاً بالمركز دون التعامل مع بيانات السبقبال وبيانات الحجاج	6

## م برنامج العمل 💎 برنامج عمل مركز حفظ جوازات

# المهمة نقل الجوازات إلى مكاتب الخدمة الميدانية

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
من 11/1 إلى 12/30	عضو جوازات	مكاتب الخدمة الميدانية	تسليم الحقائب لمندوب المركز لنقلها وتسليمها لمكاتب الخدمة الميدانية كلاً حسب مكتبه وفق مخطط زمني محدد للتسليم وعبر النظام الالي الخاص بالمؤسسة	1
من 11/1 إلى 12/30	عضو جوازات	مكاتب الخدمة الميدانية	تدقيق أعداد الجوازات والجنسيات من قبل مكتب الخدمة الميداني وانهاء اجراءات الاستلام آلياً	2
من 11/1 إلى 12/30	عضو جوازات	- 1	حفظ تقارير الاستلام والتسليم بمركز حفظ وتداول الجوازات	3

#### سم برنامج العمل

المصمة

#### برنامج عمل مركز حفظ جوازات المطار

# مساندة مكاتب الخدمة الميدانية في تسجيل جوازات الحجاج الكرام للرحلات الدولية

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/1 إلى 12/30	موظف موسمي	-	الاطلاع على شاشة جوازات المكتب لمعرفة أعداد الجوازات غير المسجلة لكل مكتب	1
12/30 إلى 12/30	موظف موسمي	-	الإيقاف التلقائي عن المكاتب التي بلغ عدد جوازاتها ٥٠٠٠ جواز ولم يتم تسجيلها بالنظام الآلي	2
12/30 إلى 12/30	موظف موسمي	\ - \	تسجيل جوازات المكتب الذي بلغ عدد جوازاته ٥٠٠٠ جواز ولم يقم بتسجيلها لكثافة العمل ولمدة ٤٨ ساعة.	3
11/1 إلى 12/30	موظف موسمي	-	تسجيل بيانات جوازات الحجاج في النظام الآلي للمؤسسة	4
12/30 إلى 12/1	موظف موسمي	-	تسليم حقائب الجوازات وجوازات الحجاج من الأرشيف الموجود في المركز إلى وحدة إدخال البيانات بالمركز	5
11/1 إلى 12/30	موظف موسمي	-	طباعة بيانات جوازات الحجاج لكل حقيبة	6
12/30 إلى 12/30	موظف موسمي	-	تسليم حقائب الجوازات وجوازات الحجاج إلى وحدة الأرشيف تمهيداً لنقلها لمكاتب الخدمة الميدانية	7

#### برنامج عمل مركز حفظ جوازات المطار

	ä	المقومات المادي			البشرية	الكوادر
العدد	العدد الصنف العدد		الصنف		العدد	الوظيفة
-	-	3	سيارة صغيرة		1	رئيس
-	_	3	جهاز لاسلكي		3	عضو جوازات
-	-	2	محطة ثابتة		3	رئيس فترة
-	-	1	هاتف		6	مشرف
-	-	1	آلة تصوير		3	مساند
-	_	23	قارئ ضوئي		25	مدخل بیانات
-	-	1	اسكنر		9	منسق
-	-	25	حاسب آلي		1	سكرتير
-	-	6	طابعات		12	مرشد1
		3	سيارة نقل جوازات		12	مرشد 2

A

برنامج عمل مركز استقبال وتفويج الحجاج بالهجرة بكيلو 9 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

المكتب التنفيذي لقطاعي الاستقبال والخدمات الإنسانية	يشرف على البرنامج	اللجنة الاشرافية لقطاعي الاستقبال والخدمات الإنسانية	چر	الارتباط التنظيم	
رئيس المركز	الارتباط الاداري	مكرز استقبال وتفويج الحجاج بالهجرة بكيلوا 9	الإدارة المنفذة		
80 يوم	1 \$11	۱۰-۱۱ -٠٤٤١ هــ	من :	من : الإدارة المنفذة إلم:	
	المدة بالأيام	٠٢ - ١٠٤٤١ هـ		الإدارة المنفذة	

الإجراء التصحيحي	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المستهدف	مؤشر الأداء (KPI)	الهدف التشغيلي	المهام
	0%	4 دقائق	عدد الرحلات المفوجه	3 دقائق	متوسط زمن تفويج الحافلة		استقبال الحافلات مكتملة الإجراءات
	0%	20 دقيقة	غدد الرحدث المعرجة + اجمالي عدد الرحلات× 100	20 دقيقة	متوسط زمن تفويج الحافلة		ستقبال الحافلات غير مكتملة الإجراءات
	0%	25 دقيقة		20 دقيقة	متوسط زمن إنهاء إجراءات التفويج	سرعة وسلامة انهاء	تفويج الحجاج الياً
	0%	60 دقيقة	عدد الرحلات المغادرة	35 دقيقة	متوسط زمن إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج	سرعة وشدمة أنهاء اجراءات استقبال ومغادرة الحجاج الكرام خلال اعمال موسم الحج	متقبال الحجاج المغادرين خلال ١٢ ساعة مطار الامير محمد بن عبد العزيز بالمدينة المنورة
	0%	3 دقیقة	÷ اجمالي عدد الرحلات× 100	3 دقيقة	متوسط زمن إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج		لتقبال الحجاج المغادرين خلال ٢٤ ساعة من مطار الملك عبد العزيز بجدة
	20 دقيقة	40 دقيقة	عدد الرحلات المفوجه ÷ اجمالي عدد الرحلات × 100	35 دقيقة	متوسط زمن استقبال الحالة وانتهائها		تفويج حجاج تأشيرات المجاملة
	0%	60 دقيقة	عدد الجوازات المستلمة ÷ اجمالي عدد الجوازات × 100	16 دقيقة	متوسط زمن استقبال الحالة وانتهائها	معالجة معوقات استقبال الحجاج	، مشكلات عقود إسكان الحجاج القادمين قبل وبعد موعد سكنهم
	0%	60 دقیقة	عدد الجوازات المستلمة ÷ اجمالي عدد الجوازات × 100	16 دقيقة	متوسط زمن استقبال الحالة وانتهائها	الكرام خلال اعمال موسم الحج	ل مشكلات عقود إسكان الحجاج بعقود مبدئية
	0	3 ساعات	متوسط زمن تسليم الحقيبة	3 ساعات	زمن تسجيل وتسليم جوازات الحجاج المغادرين	سرعة وسلامة انهاء اجراءات مغادرة	سجيل جوازات الحجاج المغادرين لال ٢٤ ساعة من مطار الملك عبد العزيز الدولي وتسليم جوازاتهم لمغادرة الفرادى بمركز البر
	0	120 دقيقة	متوسط زمن تسليم الحقيبة	ساعتين	زمن تسجيل وتسليم جوازات الحجاج المغادرين	الحجاج الكرام خلال اعمال موسم الحج	مجيل جوازات الحجاج المغادرين خلال ۱۲ ساعة من مطار الامير محمد بن عبد العزيز وتسليم وازاتهم لمغادرة الفرادي بالمطار

اسم برنامج العمل

استقبال الحافلات مكتملة الإجراءات

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	<u> </u>
11/01 إلى 01/08	موظف موسمی	-	توجيه الحافلات إلى المسارات عند دخولها لمركز الاستقبال	1
11/01 إلى 01/08	موظف موسمي		في حالة كون الحافلة مكتملة الإجراءات يتم إنهاء إجراءاتها من المسار	2
11/01 إلى 01/08	موظف موسمي	-	استلام الجوازات في شباك المسارات	3
11/01 إلى 01/08	موظف موسمي	-	البحث برقم الحافلة أو العقد أو كشف المغادرة النهائي من مكة المكرمة	4
11/01 إلى 01/08	موظف موسمي	-	ربط بطائق الحجاج بحقيبة الجوازات	5
11/01 إلى 01/08	موظف موسمى	-	فرز الجوازات وعددها للتأكد من سلامة العدد	6
11/01 إلى 01/08	موظف موسمي	-	وضع الجوازات في حقيبة مخصصة	7
11/01 إلى 01/08	۔ موظف موسمی	-	إدخال رقم الحقيبة والكروت لطباعة البرنتات وتسليمها للسائق	8
11/01 إلى 01/08	موظف موسمى	-	وضع الحقيبة في المكان المخصص لحفظها لحين تسليمها لمركز حفظ	9
			وتداول الجوازات	
			توجيه الحافلة لمكتب إرشاد الحافلات	10
			اعداد كشف تسليم للحقائب تمهيداً لتسليمها لمركز حفظ وتداول الجوازات	11

سم برنامج العمل

# استقبال الحافلات غير مكتملة الإجراءات

			استنتبان الحالمات عير فلحتناها الإجراءات	كالكظينا	
تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات		م
11/01 إلى 01/10	موظف موسمي	_	ارات عند دخولها لمركز الاستقبال	توجيه الحافلات إلى المس	1
	,		ِ مكتملة الاجراءات يتم تحويلها إلى الصالة لإنهاء	في حالة كون الحافلة غير إجراءاتها	2
11/01 إلى 01/10	موظف موسمي	\ \ \	، مدقق البيانات (الحافلة – السائق – الشركة – لجوازات)	تعبئة بطاقة التدقيق من جنسية الحجاج – عدد ا	3
11/01 إلى 01/10	موظف موسمي	-	ه وبطاقة التدقيق إلى داخل الصالة لتسليمها	توجيه السائق بالجوازات للاستقبال	4
11/01 إلى 01/10	موظف موسمي	-	لنظام الآلي وطباعة كشف التدقيق وتسليم الحقيبة زات حسب المنظم	إدخال كرت التدقيق في اا لموظف الفرز لفرز الجوا	5
11/01 إلى 01/10	موظف موسمي	مكتب التفويج	سكن أو منظم يتم تحويل الطلب للتفويج الآلي	في حال عدم وجود عقد ، للبحث عن سكن	6
11/01 إلى 01/10	موظف موسمي	مكتب التفويج	التفويج الآلي إلى الاستقبال	يتم استرجاع الطلب من	7
11/01 إلى 01/10	موظف موسمي	-	ل البيانات لتسجيلها وربط بطائق الحجاج بحقيبة	تسليم الحقائب إلى مدخ الجوازات	8
11/01 إلى 01/10	موظف موسمي	+	, لمطابقة البيانات مع الحقيبة وتسليم الكروت ال	تسليم الحقيبة إلى المدقق للسائق مع بيان الاستقب	9
11/01 إلى 01/10	موظف موسمي	-	لخصص لها.	حفظ الحقيبة في المكان ا	10
11/01 إلى 01/10	موظف موسمي	-	حافلات	توجيه الحافلة لإرشاد اا	11
11/01 إلى 01/10	موظف موسمي	-	ائب تمهيداً لتسليمها لمركز حفظ وتداول الجوازات	اعداد كشف تسليم للحق	12

اسم برنامج العمل

تفويج الحجاج الياً

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	استلام طلب التفويج المحول من الاستقبال للحجاج القادمين بعقود اسكان	1
			غير صالحة للتفويج	
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	شؤون الحجاج	التواصل مع مكاتب شؤون الحجاج او المكاتب السياحية أو المجموعات	2
			السكنية لتقديم بيانات التفويج	
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	إنشاء عقود آلية على النظام الموحد لحجاج الخارج	3
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	إنشاء بيان تفويج للحجاج الذين لا يوجد لديهم عقود مسجلة	4
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	الإسكان الميداني	يتم التواصل مع الإسكان الميداني أو الوحدات السكنية في حال وصول	5
			الحجاج قبل أو بعد موعد سكنهم للتأكد من وجود شاغر لنفس العقد	
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	الإسكان الميداني	استلام إفادة رسمية بوجود شاغر من قبل الإسكان الميداني أو الوحدات	6
	"		السكنية عبر احدى وسائل التواصل	
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	وكالة وزارة الحج	التواصل مع موظفي وكالة وزارة الحج والعمرةلشؤون الزيارةلتأكيد رصد	7
	-	والعمرة	المخالفة أو تسجيل الواقعة	
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	إيقاف العقود السابقة وإنشاء عقود جديدة	8
11/01 إلى 01/20	- موظف موسمي	-	يتم تفويج الحجاج حسب العقود الجديدة المدخلة	9
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	اعادة التفويج حسب العقود الجديدة للاستقبال	10

اسم يرنامد العمل

استقبال الحجاج المغادرين خلال 12 ساعة من مطار الأمير محمد بن عبد العزيز بالمدينة المنورة

المصمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	\ \-\	استقبال الحافلات أو السيارات الخاصة وتوجيهها للصالة	1
11/01 إلى 01/20	موظف موسمى	-	فرز الجوازات وعدها للتأكد من سلامة عدد الجوازات	2
11/01 إلى 01/20	موظف موسمى	1 1 1	استلام صورة التذكرة من الحاج موضحاً فيها البيانات لإرسالها إلى المطار	3
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	إدخال رقم الحقيبة والكروت وطباعة البرنت وتسليمها للسائق	4
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي		تسليم الحقيبة إلى مركز حفظ وتداول الجوازات لتسجيلها	

#### برنامج عمل مركز استقبال وتفويج الحجاج بالهجرة

اسم برنامج العمل

استقبال الحجاج المغادرين خلال 24 ساعة من مطار الملك عبد العزيز بجدة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	استقبال الحافلات أو السيارة الخاصة وتوجيهها للصالة	1
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	فرز الجوازات وعدها للتأكد من سلامة عدد الجوازات	2
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	استلام صورة التذكرة من الحاج موضحاً فيها البيانات	3
11/01 إلى 01/20	موظف موسمى	-	إدخال رقم الحقيبة والكروت وطباعة البرنت وتسليمها للسائق	4
11/01 إلى 01/20	موظف موسمى	-	تسليم الحقيبة إلى مركز حفظ وتداول الجوازات لتسجيل الجوازات	5

	سم برنامج العمل برنامج عمل مركز استقبال وتفويج الحجاج بالهجرة			ul
			المهمة تفويج حجاج تأشيرات المجاملة	
تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	إحالة حجاج المجاملة والفرادى إلى التفويج الآلي في الهجرة	1
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	يتم سؤال حجاج المجاملة عن السكن أو الحجز المبدئي وفي حالة عدم وجود حجز	2
	"		أو سكن يتم البحث عن الشواغر بالنظام	
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	وكالة وزارة الحج والعمرة	في حالة العثور على السكن المناسب برغبة الحاج وموافقة السكن يتم عمل محضر	3
		لشؤون الزيارة	بتوثيقه مع وكالة وزارة الحج والعمرةلشؤون الزيارة	
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	وكالة وزارة الحج	في حالة عدم مناسبة السكن لحجاج المجاملة يتم التواصل مع الوزارة وقطاع	4
	,	والعمرةلشؤون الزيارة	الإسكان لتأمين السكن	
		وقطاع الإسكان		
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	_	يتم فتح العقد وتفويج الحجاج	5

11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	بجاج	يتم فتح العقد وتفويج الح	5
		اد بالهدرة	برنامج عمل مركز استقبال وتفويج الحج	لام برنامج العمل	ul
			حل مشكلات عقود إسكان الحجاج القادمين	قمصماا	
	·	عبن وبعد صوعد سطست	کن مستحدث عمود إستان الحجاج العادمین	21023011	
تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات		م
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	، قدومهم قبل أو بعد موعد العقد	استقبال الحجاج في حال	1
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	كنية او صاحب السكن وأخذ الإفادة بالموافقة	التواصل مع الوحدة الس	2
11/01 إلى 01/20	- موظف موسمي	-	دم خانة نظامي مستثنى من التفويج	يكتب رقم العقد وتستخ	3
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	ه الطلب والإفادة	يطبع السداد ويرفق معا	4
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	الإسكان الميداني	ل موعد العقد ولا يمكن معرفة هل يوجد شاغر أو	في حال قدوم الحجاج قب	5
	•		مكان الميداني لتامين السكن		
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	فانة نظامي مستثنى من الاسكان	يكتب العقد وتستخدم خ	6

اسم برنامج العمل

حل مشكلات عقود إسكان الحجاج بعقود مبدئية غير صالحة للتفويج

	~ ~	
_4	O VAI	$\overline{m}$

م
1 استقبال الحجا
2 الاتصال على ص
3 يكتب رقم العقا
4 يطبع السداد و
5 في حال قدوم الـ
لمعرفة هل يوج
6 يكتب العقد وتد
ـاد ير حـد

## برنامج عمل مركز استقبال وتفويج الحجاج بالهجرة

اسم برنامج العمل

تسجيل جوازات الحجاج المغادرين خلال 12 ساعة من مطار الامير محمد بن عبد العزيز وتسليم جوازاتهم لمغادرة الفرادى بالمطار

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 إلى 20/01	موظف موسمي	-	استلام جوازات الحجاج من مركز استقبال الهجرة	1
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	التأكد من الجوازات وفرزها ومطابقة الاعداد بداخل الحقيبة	2
11/01 إلى 01/20	موظف موسمى	-	تسجيل بيانات الجوازات بالنظام الالي	3
11/01 إلى 01/20	موظف موسمى	-	تسليم الجوازات لمندوب المركز لإيصالها لمركز مغادرة الفرادي بمطار الامير	4
	•		محمد بن عبد العزيز	
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	مركز استقبال المطار	تسليم الجوازات لمركز الفرادي بمطار الامير محمد بن عبد العزيز	5

#### اسم يرنامد العمل

#### برنامج عمل مركز استقبال وتفويج الحجاج بالهجرة

تسجيل جوازات الحجاج المغادرين ذلال 24 ساعة من مطار الملك عبد العزيز الدولي وتسليم جوازاتهم لمغادرة الفرادى بمركز البر

# المصمة

(	تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
	11/01 إلى 20/01	موظف موسمي	-	استلام جوازات الحجاج من مركز استقبال الهجرة	1
	11/01 إلى 01/20	- موظف موسمي	-	التأكد من الجوازات وفرزها ومطابقة الاعداد بداخل الحقيبة	2
	11/01 إلى 01/20	- موظف موسمي	-	تسجيل بيانات الجوازات بالنظام الالي	3
	11/01 إلى 01/20	- موظف موسمی	-	تسليم الجوازات لمندوب المركز لإيصالها لمركز الفرادي بمحطة البر	4
	11/01 إلى 01/20	۔ موظف موسمی	مركز م <b>غ</b> ادرة الفراد <i>ى</i>	تسليم الجوازات لمركز الفرادى بمحطة البر الياً	5
L		*	بمحطة البر		

#### برنامج عمل مركز استقبال الهجرة بكيلو 9

	المقومات المادية					البشرية	الكوادر
العدد	الصنف	العدد	الصنف			العدد	الوظيفة
2	دباب	38	حاسب آلي			1	رئيس
8	جوال	4	آيباد			3	نائب
3	مودم انترنت	24	طابعات			0	عضو جوازات
-	-	1	اسكنر			3	رئيس فترة
-	-	37	قارئ ضوئي			5	مشرف
-	_	30	كاميرات مراقبة			4	مشرف 2
-	-	2	آلة تصوير			3	مساند
-	_	2	محطة ثابته			3	مساند2
-	_	3	جهاز لاسلكي			8	منسق
-	-	1	سيارة			8	منسق 2
						45	مدخل بیانات 1
						40	مدخل بيانات 2
						30	مدخل بيانات 3

5

اسم برنامج العمل

20

عني هذا البرنامج بالحفاظ علم جوازات الحجاج الكرام القادمين للمدينة المنورة عبر مطار الملك عبدالعزيز الدولي وميناء الملك فيصل بجدة ، أو القادمين من مكة المكرمة وتسليمها لمكاتب الخدمة الميدانية لأنهاء اجراءات العمل الخاصة بجوازات الحجاج .

برنامج عمل حفظ وتداول الجوازات بالهجرة

المكتب التنفيذي لقطاعي الاستقبال والخدمات الإنسانية	يشرف على البرنامج	اللجنة الاشرافية لقطاعي الاستقبال والخدمات الإنسانية	چر	الارتباط التنظيم
رئيس المركز	الارتباط الاداري	مركز حفظ وتداول الجوازات	ö.	الإدارة المنفذ
80 يوم	المدة بالأيام	۱۰ - ۱۱ -٠ ٤٤١ هــ	صن :	الإدارة المنفذة
80 يوم	المده باديام	_& \231 &- \.	إلى :	ادِدارِن النسد

الإجراء التصحيحي	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المستهدف	مؤشر الأداء ( KPI )	الهدف التشغيلي	المهام	
	6 جواز	99%	عدد المستملة ÷ اجمالي عدد الجوازات × 100	0%	نسبة الحقائب والجوازات المفقودة		تداول وحفظ الجوازات ونقلها لمكاتب الخدمة	
	0	100%	متوسط زمن تسليم الحقائب والجوازات	3 ساعات	زمن تسليم الحقائب والجوازات لمكاتب الخدمة	المحافظة على امن وسلامة الجوازات بمراكز الاستقبال خلال اعمال الحج	الميدانية تتبع حركة الجوازات	
	0	0%	عدد المستملة ÷ اجمالي عدد الجوازات × 100	0%	نسبة الحقائب والجوازات المفقودة		نتبع حركة الجوارات	

#### نداول وحفظ الجوازات ونقلصا لمكاتب الخدمة الميدانيا

اسم برنامج العمل

المصمة

حفظ تقارير الاستلام والتسليم بمركز حفظ وتداول الجوازات

# تداول وحفظ الجوازات ونقلها لمكاتب الخدمة الميدانية

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 إلى 01/20	مدخل البيانات	-	استلام الحقائب عبر النظام من المسارات واستقبال الصالة لمركز حفظ	1
			الجوازات	
11/01 إلى 01/20	عضو الجوازات + منسق	-	فرز الجوازات حسب الجنسية وطباعة بيانات الفرز.	2
	الفترة			
11/01 إلى 01/20	عضو جوازات	-	مطابقة بيانات الفرز بأعداد وجنسيات الجوازات الفعلية	3
11/01 إلى 01/20	مدخل البيانات	-	اجراء التعديلات اللازمة في النظام بناءاً على الفرز الفعلي	4
11/01 إلى 01/20	عضو جوازات	-	تسليم الجوازات آلياً لوحدة الحفظ النهائية لأرشفة الجوازات تمهيداً	5
			لتسليمها لمكاتب الخدمة الميدانية.	
11/01 إلى 01/20	عضو جوازات	المكاتب الميدانية	أرشفة الجوازات في الأرشيف النهائي حسب مكاتب الخدمة الميدانية في	6
			" النظام الآلي	
11/01 إلى 01/20	عضو جوازات	-	تسليم الحقائب لمندوب المركز لنقلها وتسليمها لمكاتب الخدمة الميدانية	7
			كلا حسب مكتبة وفق المحددات الزمنية وبواقع ٣ ساعات لعملية إيصال	
			الجوازات وتسليمها	
11/01 إلى 01/20	عضو جوازات	_	تدقيق أعداد الجوازات والجنسيات من قبل المكتب وانهاء اجراءات الاستلام	8

01/20 إلى 11/01

عضو جوازات

#### برنامج عمل حفظ وتداول الجوازات

#### اسم برنامج العمل

# تتبع حركة الجوازات داخل المركز

# المصمة

(	تاريخ التنفيذ ( من - إلى	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
	11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	- 1	تخصيص موظفين من مركز حفظ الجوازات لتتبع حركة نقل وتداول	1
				الجوازات في المركز	
	11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	متابعة مؤشرات حركة الجوازات عبر النظام والتأكد من اتمام اجراءات	2
		_		الاستلام والتسليم بين كافة الوحدات	
	11/01 إلى 01/20	موظف موسمي		متابعة كاميرات المراقبة للتأكد من التزام كافة الموظفين المتعاملين مع	3
				الجوازات بسلامة الاجراءات	
	11/01 إلى 01/20	موظف موسمي		عند ظهور أي ملاحظة في أي مرحلة من مراحل الاستلام والتسليم أو أي	4
		_		موقع يتم ابلاغ رئيس الفترة بتفاصيل الحالة آلياً	
	11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	عند استمرار الحالة يتم تصعيد البلاغ إلى رئيس مركز حفظ الجوازات آلياً	5
	11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	عند استمرار الحالة يتم تصعيد البلاغ إلى عضو مجلس الإدارة المسئول عن	6
		-		المركز آلياً لاتخاذ اللازم	
	11/01 إلى 01/20	موظف موسمي		التزام الوحدة برفع تقرير يومى عن كافة الملاحظات التشغيلية والسلوكية	7
				بالمركز لرئيس المركز لرفعه لسعادة عضو مجلس الإدارة المسئول عن المركز	
	11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	في حالة وجود ملاحظات تستدعي تدخل من القيادة يتم الرفع الى رئيس	8
		•		اللجنة الاشرافية لقطاعي الاستقبال والخدمات الإنسانية	

# برنامج عمل مركز حفظ وتداول الجوارات بالهجرة

	المقومات المادية					البشرية	الكوادر
العدد	الصنف	العدد	الصنف			العدد	الوظيفة
1	محطة ثابته	12	حاسب آلي			1	رئيس
3	سيارة نقل	2	آيباد			3	رئيس فترة
	جوازات						
2	جهاز لاسلكي	6	طابعات			3	عضو جوازات
1	سيارة	1	اسكنر			6	منسق
4	جوال	10	قارئ ضوئي			9	مدخل بيانات 1
1	مودم انترنت	0	كاميرات مراقبة			9	مدخل بيانات 2
_	-	1	آلة تصوير			9	مدخل بيانات 3
						18	مرشد

6

اسم يرنامد العمل

يعنم مركز استقبال البر والتفويج باستقبال الحجاج الكرام القادمين براً من بلادهم إلم المد المنورة عبر جميع المنافذ البرية وتفويجهم إلم وحداتهم السكنية الخاصة بهم وكذلك إن

وصف البرنامج

رية وتقويجهم إنان وحداثهم الشخيية الخاصة بهم وحدثت إنها مم إلى مكة المكرمة (موسم ما قب ل الحج) وإلى بلادهم لموسد . بعد الحد .

نقبال	المكتب التنفيذي لقطاعي الاست والخدمات الإنسانية	يشرف على البرنامج	اللجنة الاشرافية لقطاعي الاستقبال والخدمات الإنسانية	يمر	الارتباط التنظيم
	رئيس المركز	الارتباط الاداري	مركز استقبال حجاج البر والتفويج ومغادرة الفرادى	Ö.	الإدارة المنفذ
	80 يوم	المدة بالأيام	۱۱ - ۱۱ - ۱۱ هــ	صن :	الإدارة المنفذة
		المده باديام	_& \231 - 1 - 7 -	إلى :	الإحارات التسكيدات
					<u> </u>

الإجراء التصحيحي	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المستهدف	مؤشر الأداء (KPI)	الهدف التشغيلي	المهام
	0	10 دقائق	عدد الرحلات المفوجه ÷ اجمالي عدد الرحلات× 100	10 دقائق	زمن إنهاء إجراءات استقبال الحجاج		استقبال الحجاج الكرام عند قدومهم عبر المنافذ البرية
	10 دقائق	50 دقيقة		40 دقيقة	زمن إنهاء إجراءات التفويج	سرعة وسلامة انهاء اجراءات استقبال ومغادرة الحجاج الكرام خلال اعمال موسم الحج	تفويج الحجاج ألياً
	10 دقائق	50 دقيقة		40 دقيقة	زمن إنهاء إجراءات التفويج		تفويج الحجاج الترانزيت
	0	10 دقائق	اجمالي زمن تسجيل الجوازات ÷ اجمالي عدد الجوازات× 100	10 دقائق	زمن تسجيل بيانات جوازات الحقيبة		إنهاء إجراءات تسجيل بيانات جوازات الحجاج القادمين عبر المنافذ البرية ( وحدة المعلومات )
	0%	20 دقيقة	عدد الرحلات المغادرة ÷ اجمالي عدد الرحلات× 100	20 دقائق	زمن إنهاء إجراءات مغادرة 20 دة الحجاج		متابعة وإنهاء جميع إجراءات مغادرة الحجاج الكرام من محطة البر

### برنامج عمل مركز استقبال حجاج البر والتفويج ومغادرة الفرادى

#### اسم برنامج العمل

المصمة

# استقبال الحجاج الكرام عند قدومهم عبر المنافذ البرية

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	التنسيق مع مكاتب شؤون الحجاج ورؤساء الحملات لمعرفة مواعيد قدوم	1
			الحجاج ومقار سكنهم	
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	إنهاء إجراءات حجاج الترانزيت فوراً دون تسجيل	2
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	استلام الجوازات ونموذج التدقيق والبيان الجمركي للحجاج قاصدي المدينة	3
	"		المنورة	
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	إنشاء بيان استقبال إلى بموجب عقود الإسكان المعتمدة وإصدار بطاقات	4
	-		للحجاج الكرام توضح بياناتهم (السكن ورقم الحقيبة وتاريخ الوصول	
			إلخ)	
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	تسليم حقائب الجوازات آلياً لوحدة تسجيل البيانات	5
11/01 إلى 01/20	- موظف موسمي	-	تنفيذ جولات في المحطة لتفقد أحوال الحجاج المقيمين بالمحطة وتقديم	6
	"		الخدمات اللازمة لهم	

#### برنامج عمل مركز استقبال حجاج البر والتفويج ومغادرة الفرادى

سم برنامج العمل

# تفويج الحجاج الياً

# المحمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي		استقبال الحاج بدون عقود الإسكان	1
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	شؤون الحجاج	التواصل مع مكاتب شؤون الحجاج أو المكاتب السياحية أو المجموعات	2
			السكنية لتقديم بيانات التفويج	
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي		إنشاء عقود على النظام الموحد لحجاج الخارج	3
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	إنشاء بيان تفويج للحجاج الذين لا يوجد لديهم عقود مسجلة	4
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	الإسكان الميداني	التواصل مع الإسكان الميداني أو الوحدات السكنية في حال وصول الحجاج	5
			قبل أو بعد موعد سكنهم للتأكد من وجود شاغر لنفس العقد	
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	الإسكان الميداني	استلام إفادة رسمية بوجود شاغر من قبل الإسكان الميداني أو الوحدات	6
	-	-	السكنية	
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	وكالة وزارة الحج	التواصل مع وكالة وزارة الحج والعمرةلشؤون الزيارةلتأكيد رصد المخالفة	7
		والعمرة	أو تسجيل الواقعة	
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	إيقاف العقود السابقة وإنشاء عقود جديدة	8
11/01 إلى 01/20	- موظف موسمي	-	يتم تفويج الحجاج حسب العقود الجديدة المدخلة	9

# برنامج عمل مركز استقبال حجاج البر والتفويج ومغادرة الفراد<sup>ى</sup>

## اسم برنامج العمل

# تفويج الحجاج الترانزيت

ريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء تار	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	_	استقبال حجاج الترانزيت وتوجيههم إلى محطة الإستقبال	1
11/01 إلى 01/20	موظف موسمی	-	استكمال إجراءات الحجاج الترانزيت دون تسجيل الجوازات	2
11/01 إلى 01/20	موظف موسمی	_	توديع الحجاج الكرام إلى مكة المكرمة لموسم ما قبل الحج	3
11/01 إلى 01/20		_	توديع الحجاج الكرام إلى منافذ المغادرة لموسم ما بعد الحجاج	4

#### برنامج عمل مركز استقبال حجاد البر والتفويد ومغادرة الفرادي

اسم برنامج العمل المهمة

# إنهاء إجراءات تسجيل بيانات جوازات الحجاج القادمين عبر المنافذ البرية وحدة المعلومات

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
1/20-11/1	موظف موسمي	-	استلام الجوازات من وحدة الاستقبال ومطابقتها وتوثيق ذلك آلياً	1
1/20-11/1	موظف موسمي	-	طلب بيانات الحجاج من وزارة الحج بمكة المكرمة	2
	موظف موسمي	-	تسجيل بيانات الجوازات ( جدولة البيانات )	3
	موظف موسمي	-	ربط بيانات الجوازات بالحقيبة	4
1/20-11/1	موظف موسمي	-	أرشفة الجوازات بقسم الأرشيف المبدئي ومعالجة الملاحظات المسجلة على بعض الجوازات مثل (بار كود مكرر أو غير صحيح أو غير موجودإلخ)	5

### برنامج عمل مركز استقبال حجاج البر والتفويج ومغادرة الفرادة

اسم برنامج العمل

# متابعة وإنهاء جميع إجراءات مغادرة الحجاج الكرام من محطة البر

المصمة

		J ( ) C.			
تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات		م
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	ملات ومكاتب شؤون الحجاج لمعرفة مواعيد توديع	التنسيق مع رؤساء الح	1
				الحجاج لمقار سكنهم	
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	جاجها من وحدة الأرشيف النهائي وتوثيق ذلك آليا	طلب الحقائب المودع ح	2
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	ائي آلياً	إنشاء بيان التوديع النه	3
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	ة وزارة الحج والعمرةلشؤون الزيارة بالمحطة	التنسيق مع مكتب وكال	4
	•		خروج الحافلات لمواقع التوديع	لإصدار تصاريح مؤقتة	
11/01 إلى 01/20	موظف موسمى	-	المغادرة بالمواقف ومتابعة عمليات التحميل للحجاج	تنظيم وقوف الحافلات	5
	_			والأمتعة	
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	الحملة	تسليم الجوازات لمندوب	6
11/01 إلى 01/20	- موظف موسمي	-	ة وزارة الحج والعمرةلشؤون الزيارةبالمحطة	التنسيق مع مكتب وكال	7
	-		لخروج الحافلات بموجب كشف التوديع النهائي	لإصدار تصاريح نهائية	

#### برنامج عمل مركز استقبال حجاج البر والتفويج ومغادرة الفرادى

	المقومات المادية			$\square$	1111	البشرية	الكوادر
العدد	الصنف	العدد	الصنف			العدد	الوظيفة
		17	حاسب آلي			1	رئيس
		1	اسكنر			3	نائب
		11	قارئ ضوئي			3	عضو جوازات
		4	طابعات			3	مشرف
		1	آلة تصوير			3	مساند
		1	محطة ثابتة			9	منسق
		3	جهاز لاسلكي			1	سكرتير
		5	- جوال			12	مدخل بيانات
		2	هاتف			14	مرشد 1
						<b>1</b> 9	مرشد 2

اسم برنامج العمل

وصف البرنامج

برنامج عمل مغادرة الحجاج الفرادى

يعنى مركز مغادرة الحجاج الفرادى بإنهاء إجراءات ومغادرة الحجاج الفرادى المغادرين من المدينة المنورة إلى مكة المكرمة لموسم ما قبل الحج وإلى جدة لموسم ما بعد الحج.

11 " 11 11 " 11 " 11 " 11	1. 11	" of orth 1 off 11 mm off 15 mt " of orth " of 11		1
اللجنة الاشرافية لقطاعي الاستقبال	يشرف على البرنامج	اللجنة الاشرافية لقطاعي الاستقبال والخدمات الإنسانية	يم	الارتباط التنظيم
والخدمات الإنسانية				
رئيس المركز	الارتباط الاداري	مركز مغادرة الحجاج الفرادى	Ö.	الإدارة المنفذ
		_ \ \ \ \ \ - \ \ - \ \ \ - \ \ \ \ \ \	صن :	
65 يوم	المدة بالأيام		_	الاحانة المنفخة ا
102.00	\ <u>"-</u>	٥١ - ١٠ -١٤٤١ هــ	إلى :	

الإجراء التصحيحي	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المستهدف	مؤشر الأداء (KPI)	الهدف التشغيلي	المهام
	0%	20 دقيقة	عدد الرحلات المغادرة ÷ اجمالي عدد الرحلات× 100	20 دقائق	زمن إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج	سرعة وسلامة انهاء اجراءات ومغادرة الحجاج الفرادى الكرام حسب المحددات الزمنية	إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج الفرادى

#### اسم يرنامد العمل

#### برنامج عمل مغادرة الحجاج الفرادف

# إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج الفرادى

# المصمة

اريخ التنفيذ ( من - إلى )	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء تا	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 إلى 11/00	موظف موسمي	-	إدخال جدول الحافلات المغادرة على النظام الآلي يحدد فيه (التاريخ ووقت المغادرة لكل حافلة) وتحديثه بشكل مستمر يتم من خلاله إنشاء كشف المغادرة المبدئي	1
11/01 إلى 11/00	موظف موسمي	-	المتابعة الدورية لمكاتب الخدمة عبر النظام لمعرفة كشوف المغادرة المبدئية المسجلة على كل رحلة خلال موسم ما قبل الحج ومن مندوبي المجلس التنفيذي لموسم مابعد الحج	2
11/01 إلى 11/00	موظف موسمي		استلام جوازات الحجاج آلياً من مندوبي المكاتب بناء على المحددات الزمنية بشرط أن يكون الحجاج قد تم اصدار اعتمادات لهم من المكتب	3
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	أرشفة الجوازات حسب التاريخ وموعد الرحلة في المكان المخصص لها	4
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	عند مراجعة الحجاج حسب موعد الرحلة يتم استخراج جوازاتهم وتطبيقها عليهم	5
			تسليم الحجاج مع جوازاتهم لمندوبي النقابة العامة للسيارات لاستكمال اجراءات المغادرة من قبلهم	6
			أرشفة وحفظ بيانات الاستلام والتسليم التي تمت مع مكاتب الخدمة والنقابة العامة للسيارات	7
11/01 إلى 11/00	موظف موسمي	-	في حالة وصول حجاج قبل موعد المغادرة بوقت طويل يتم إحالتهم إلى استراحة الحجاج ومتابعتهم لحين موعد المغادرة	8

#### المقومات المادية الكوادر البشرية العدد الصنف العدد الصنف العدد الوظيفة 5 حاسب آلي 1 مسئول وحدة اسكنر مشرف 2 1 3 5 قارئ ضوئي 6 منسق 2 طابعات مدخل بيانات 2 آلة تصوير مرشد 3 1 12 محطة ثابتة جهاز لاسلكي 2 2 جوال

8

يعني هذا البرنامج بتقديم خدمة إرشاد الحجاج التائهين وإيصالهم لسكنهم والعمل على راحتهم

مد	ı,	. II		
سد	ر بيا			9

كتب التنفيذي لقطاعي الاستقبال	يشرف على البرنامج	اللجنة الاشرافية لقطاعي الاستقبال والخدمات الإنسانية	يم	الارتباط التنظيم
والخدمات الإنسانية				
رئيس للمراكز	الارتباط الاداري	مراكز إرشاد الحجاج التائهين ومغادرة الميقات	Ö	الإدارة المنفد
90	المدة بالأيام	۱۰-۱۱ -٠١٥ هـ	صن :	الدعارة المنفخة
80 يوم	المدة بالايام	_b \ 231 - · · - · ·	إلى :	الإدارة المنفذة

الإجراء التصحيحي	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المستهدف	مؤشر الأداء (KPI)	الهدف التشغيلي	المهام
زيادة اعداد الكادر البشري جاري العمل على	10 دقائق	30 دقيقة	إجمالي زمن الإرشاد ÷ إجمالي الحجاج التائهين	20 دقيقة	زمن إرشاد الحاج		إرشاد الحجاج الكرام التائهين إلى مقر سكنهم من مركزي الإرشاد الشمالي - الجنوبي
	10 دقائق	30 دقيقة	إجمالي زمن الإرشاد ÷ إجمالي الحجاج التائهين	20 دقيقة	زمن ارشاد الحاج	ضمان سرعة إيصال الحجاج التائهين إلى مقر سكنهم وتقديم الرعاية الكاملة لهم	ارشاد الحجاج الكرام التائهين المستلمين من مراكز الإرشاد التابعة لوكالة وزارة الحج والعمرة
تطوير النظام الالكتروني لإرشاد الحجاج التائهين	10 دقائق	30 دقيقة	إجمالي زمن الإرشاد ÷ إجمالي الحجاج التائهين	20 دقیقه	زمن إرشاد الحاج	خلال أعمال موسم الحج	إرشاد الحجاج الكرام التائهين حسب البلاغات الواردة
	30 دقيقة	30 دقيقة	إجمالي زمن الإرشاد ÷ إجمالي الحجاج التائهين	20 دقيقة	زمن إرشاد الحاج		إرشاد الحجاج الكرام إلى مقر سكنهم عن طريق مراكز إرشاد متنقلة

#### برنامج عمل مراكز إرشاد الحجاج التائهين ومغادرة الميقات

سم برنامج العمل الم*همة* 

# إرشاد الحجاج الكرام التائهين إلى مقر سكنهم من مركزي الإرشاد الشمالي - الجنوبي

(	تاريخ التنفيذ ( من - إلى	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
	11/01 الي 01/20	موظف موسمي	الجهات المشاركة	استلام الحاج من الدوريات الأمنية , المواطنين , المقيمين , منسوبي المؤسسة	1
	11/01 الي 01/20	موظف موسمي	تقنية المعلومات	تسجيل بيانات الحاج في النظام الآلي	2
	11/01 الي 01/20	موظف موسمي	-	تقديم الضيافة اللازمة للحجاج الكرام أثناء فترة تواجدهم بالمركز	3
	11/01 الي 01/20	موظف موسمي	-	الاستعلام عن سكن الحاج وذلك عبر النظام الآلي بواسطة الكرت الاستدلالي أو اسم	4
				الحاج أو رقم جوازه.	
	11/01 الي 01/20	موظف موسمي	-	إيصال الحجاج إلى مساكنهم بعد تحديد السكن بسيارات عمل المؤسسة	5
	11/01 الي 01/20	موظف موسمي	مكاتب شؤون الحجاج	في حال عدم التوصل لمعلومة سكن الحاج يتم تسليمه إلى مكتب شؤون الحجاج	6
				بموجب نموذج تسليم مخصص	
	01/20 الي $11/01$	موظف موسمي	الكشافة السعودية	توجيه الكشِّاف لإيصال الحجاج إلى مقر سكنهم بموجب نموذج تسليم أذا كان	7
				سكنه قريباً من المركز	

# ء العمل لا نامد عمل مراكز ارشاد الدحاد التائمين و

للم برنامج العمل المهمة

# ارشاد الحجاج الكرام التائهين المستلمين من مراكز الإرشاد التابعة لوكالة وزارة الحج والعمرة

	5 5 5 5 5 5 5 5	3 . 3. 3. 3	, y c	
تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	وكالة وزارة الحج والعمرة	تواجد مندوب الارشاد على مدار الساعة في كل مركز من المراكز الثلاثة التابعة	1
	-		لوكالة وزارة الحج والعمرة	
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	-	استلام الحجاج التائهين من موظف وكالة الوزارة وفرزهم حسب توفر المعلومة	2
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	-	الاستعلام عن سكن الحاج وذلك عبر النظام الآلي بواسطة الكرت الاستدلالي أو اسم	3
			الحاج أو رقم جوازه.	
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	-	تسليم الحجاج لفرق الكشافة سيراً على الأقدام إذا كان قريباً أو للسيارات الجوالة	4
	"		والتابعة لمراكز الارشاد لإيصالهم إلى مقر سكنهم بموجب نموذج تسليم الحاج	
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	-	في حالة عدم تحديد سكن الحاج يتم تسليمه لمركز الارشاد الأقرب (مركز بلال-	5
			مركز الملك فهد) لإكمال الإجراءات.	

#### اسم برنامج العمل

### رنامج عمل مراكز إرشاد الحجاج التائهين ومغادرة الميقات

# إرشاد الحجاج الكرام التائهين حسب البلاغات الواردة

# المصمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	الجهات المشاركة	تلقي البلاغ عبر الهاتف أو الشبكة اللاسلكية من قبل عمليات الإرشاد وتسجيل البلاغ في النظام الآلي	1
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	-	توجيه وإرسال فرقة من عمليات الإرشاد لاستلام الحالة	2
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	تقنية المعلومات	الاستعلام عن سكن الحاج وذلك عبر النظام الآلي بواسطة الكرت الاستدلالي أو اسم الحاج أو رقم جوازه.	3
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	-	إيصال الحجاج إلى مساكنهم بعد تحديد السكن	4
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	مراكز الاستقبال الثابتة	في حالة عدم تحديد سكن الحاج يتم تسليمه لمركز الارشاد الأقرب (مركز بلال- مركز الملك فهد) لإكمال الإجراءات.	5
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	<u>-</u>	في حال ورود بلاغ عن احد الحجاج المفقودين يتم تشكيل فريق عمل من قبل الارشاد للبحث عن الحاج سواء في المستشفيات او الجهات الامنية وجميع الجهات المختصة	6
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	وكالة وزارة الحج والعمرة	احالة بيانات الحاج المفقودة لوكالة وزارة الحج والعمرةلشؤون الزيارةبالحالة لاتخاذ الاجراءات اللازمة	7

## برنامج عمل مراكز إرشاد الحجاج التائهين ومغادرة الميقار

### اسم برنامج العمل

المصمة

# ارشاد الحجاج الكرام التائمين المستلمين من مراكز الإرشاد التابعة لوكالة وزارة الحج والعمرة

م	الإجراءات	الجهات المساندة	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	تاريخ التنفيذ ( من - إلى )
1	تمركز عدد 3 سيارات فان بالجهة( الشمالية – الجنوبية – الغربية ) تكون قريبة من	الجهات المشاركة	موظف موسمي	11/01 الي 01/20
	الساحات ومجهزة بجهاز حاسب الآلي وطابعة .			
2	استلام الحاج من الدوريات الأمنية , المواطنين , المقيمين , منسوبي المؤسسة.	الجهات المشاركة	موظف موسمي	11/01 الي 01/20
3	تسجيل بيانات الحاج في النظام الآلي.	تقنية المعلومات	موظف موسمي	11/01 الي 01/20
4	الاستعلام عن سكن الحاج وذلك عبر النظام الآلي بواسطة الكرت الاستدلالي أو اسم الحاج أو رقم جوازه.	تقنية المعلومات	موظف موسمي	11/01 الي 01/20
5	تسليم الحجاج لفرق الكشافة سيراً على الأقدام أذا كان قريباً أو للسيارات الجوالة والتابعة لمراكز الارشاد لإيصالهم إلى مقر سكنهم بموجب نموذج تسليم الحاج	الكشافة السعودية	موظف موسمي	11/01 الي 01/20
6	في حالة عدم تحديد سكن الحاج يتم تسليمه لمركز الارشاد الأقرب (مركز بلال- مركز الملك فهد) لإكمال الإجراءات.	مراكز الاستقبال الثابتة	موظف موسمي	11/01 الي 01/20

برنامج عمل مراكز إرشاد الحجاج التائهين ومغادرة الميقات											
	، المادية	المقومات					البشرية	الكوادر ا			
العدد	الصنف	العدد	الصنف				العدد	الوظيفة			
10	آيباد	10	سيارة صغيرة				1	رئيس			
-	-	3	سيارة فان				3	رئيس فترة			
-	-	9	حاسب آلي				9	مشرف			
-	-	5	طابعات				6	مساند			
-	-	1	هاتف				6	منسق			
-	-	2	آلة تصوير				3	سكرتير			
-	-	15	جهاز لاسلكي				24	مرشد			
		2	محطة ثابتة				24	مرشد 2			
		10	جوال				3	سائق			

Q

	. 1001	$\sim$ OIIII	
		ع برنامج	

يهدف هذا البرنامج بتقديم خدمة إرشاد الحجاج الكرام في مسجد الميقات "ذو الحليفة" وتنظيم دخولهم إلى المسجد وإرشادهم إلى حافلاتهم المخصصة للمغادرة

#### وصف البرنامج

المكتب التنفيذي لقطاعي الاستقبال والخدمات الإنسانية	يشرف على البرنامج	اللجنة الاشرافية لقطاعي الاستقبال والخدمات الإنسانية	يمر	الارتباط التنظيم
رئيس المكتب	الارتباط الاداري	مراكز إرشاد الحجاج التائهين ومغادرة الميقات	Ö.	الإدارة المنفذ
90	1 \$11 + 1	۱۰ – ۱۱ –۰ ع ع ۱ هــ	من :	الدعارة المنفخة
80 يوم	المدة بالأيام	_ \ - \ - \ - \ - \ - \ - \ - \ - \ - \		الإدارة المنفذة

الإجراء التصحيحي	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المستهدف	مؤشر الأداء (KPI)	الهدف التشغيلي	المهام
	0	15 دقيقة	مجموع زمن انهاء مغادرة الحافلات للحجاج ÷ عدد الحافلات	15 دقيقة	زمن مغادرة الحافلات	ضبط دخول الحجاج	تنظيم دخول الحافلات للمواقف المخصصة لها وتوجيه الحجاج للسجد الميقات
الدعم والمساندة خلال ايام الذروة بما يحقق الاداء المستهدف	10 دقائق	45 دقيقة	مجموع زمن انهاء مغادرة الحافلات ÷ عدد الحافلات	31 دقيقة	زمن توجيه الحجاج للحافلات	لسجد الميقات وتصعيدهم عل الحافلات المخصصة لهم وفق المحددات الزمنية خلال موسم ما قبل	توجيه الحجاج الكرام وإرشادهم إلى الحافلات المخصصة لمغادرتهم
	0	100%	عدد الحجاج المغادرين ÷ عدد الحجاج غير المغادرين ×100	100%	مغادرة جميع الحجاج	الحج	تقديم الخدمة للحجاج التائهين والمرضى والمتوفين داخل مركز الميقات

المصمة

## تنظيم دخول الحافلات للمواقف المخصصة لما وتوجيه الحجاج لمسجد الميقات

(اسم/اسماء) منفذ الإجراء تاريخ التنفيذ (من - إلى )

موظف موسمي

وقت وصول الحافلة

منذ وصول الحافلة وإلى

مغادرتها على مدار الساعة

على مدار الساعة

على مدار الساعة

وقت مغادرة الحافلة

على مدار الساعة

2		
الجهات المساندة	الإجراءات	م
تقنية المعلومات	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	1
إدارة المرور	المساهمة في تنظيم دخول وخروج الحافلات و نزول وتصعيد الحجاج من الحافلات	2
النقابة العامة للسيارات	التحقق من سائقي الحافلات بتوزيع كروت الاستدلال للحجاج الكرام	3
-	توجيه الحجاج و إرشادهم إلى مسجد الميقات.	4
-	حث الحجاج على سرعة الإحرام وعقد النية والمغادرة	5
تقنية المعلومات	رصد الحافلات المغادرة آليا من خلال استخدام التقنية الحديثة لتسجيل وقت الخروج من الميقات	6

الاستعداد المسبق الياً من خلال النظام الالي لمعرفة حجم الحافلات المغادرة

على مدار الساعة للاستعداد بالكوادر اللازمة لتلافى أي ملاحظات لمنع

تكدس وتأخر الحافلات في مسجد الميقات.

# توجيه الحجاج الكرام وإرشادهم إلى الحافلات المخصصة لمغادرتهم

المصمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
على مدار الساعة	موظف موسمي	-	توجيه الحجاج إلى الحافلات المخصصة لمغادرتهم بموجب كرت الاستدلال	1
على مدار الساعة	۔ موظف موسمی	-	التنسيق المستمر مع مكاتب الخدمة الميدانية والتأكد من سلامة إجراءات	2
	*		المغادرة من خلال إصدار المكاتب لكشوفات المغادرة النهائية للحجاج	
من قدوم الحافلة إلى	موظف موسمى	مكاتب الخدمة ، النقابة	التواصل مع مركز مغادرة ك٩ في حال وجود أي بلاغ لاختلاف كشف	3
مغادرة الحافة	•	العامة للسيارات	المغادرة مع عدد الحجاج الفعلي أو وجود حجاج تائهين لعدم تعطل مغادرة	
			الحافلات	

#### برنامج عمل مركز مغادرة الميقان

سم برنامج العمل

# تقديم الخدمة للحجاج التائهين والمرضى والمتوفين داخل مركز الميقات

المصمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
على مدار الساعة	موظف موسمي	-	التجول في ساحات المسجد ومواقف الحافلات للبحث عن الحجاج التائهين	1
على مدار الساعة	موظف موسمي	ك ٩	التنسيق المستمر لضمان تصعيد الحجاج المتاخرين أو التائهين عن حافلاتهم مع مجموعاتهم	2
على مدار الساعة	موظف موسمي	-	التأكد من خلو دورات المياه و المسجد من الحجاج ومتابعة خلو المواقف من الحافلات .	3
من قدوم الحافلة إلى مغادرة الحافة	موظف موسمي		ارشاد الحجاج التائهين ومساعدتهم في الوصول لحافلاتهم.	4
عند البلاغ	موظف موسمي	الهلال الاحمر	التنسيق مع الجهات ذات العلاقة في المؤسسة عند وجود أي حاج مريض ( ولا يستطيع المغادرة في الحافلة ) باستلام جواز سفره وتسليمه لمكتب الرعاية الصحية لاستكمال مايلزم .	
عند البلاغ	موظف موسمي	الهلال الاحمر	التنسيق مع الجهات ذات العلاقة في المؤسسة عند وجود أي حاج متوفي والعمل على سرعة إنهاء الإجراءات الخاصة به	6

## برنامج عمل مركز مغادرة الميقات

	المقومات المادية					البشرية	الكوادر
العدد	الصنف	العدد	الصنف			العدد	الوظيفة
4	دباب	3	حاسب آلي			2	رئيس فترة
1	محطة ثابتة	3	طابعة			2	مشرف
3	جهاز لاسلكي	1	اسكنر			2	مساند
18	آيباد	2	سيارة صغيرة			2	منسق
-	-	1	آلة تصوير			1	سكرتير
-	-	6	شريحة اتصال			20	مرشد
						10	مرشد 2

10

رنامج العمل برنامج عمل الرعاية الصحية للحجاج

يعنى البرنامج بمتابعة تقديم خدمات الرعاية الصحية للحاج الكريم في المستشفيات الحكومية والأهلية وإنهاء إجراءات المتوفين من الحجاج داخل المستشفيات أو ذارجها

#### وصف البرنامج

مجلس الإدارة	عضو	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة للخدمات الإنسانية ومغادرة الميقات وعلاقات المساهمين	يم	الارتباط التنظيم
يس المكتب	رئب	الارتباط الاداري	مركز الرعاية الصحية للحجاج الكرام		الإدارة المنفذ
90		1 \$11 - 11	۱۰-۱۱ -٠٤٤١ هــ	من :	#
80 يوم		المدة بالأيام	٠٠ - ١٠ - ١٤٤١ هــ	إلى :	الإدارة المنفذة

الإجراء التصحيحي	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المستهدف	مؤشر الأداء (KPI)	الهدف التشغيلي	المهام
	0%	80 تقرير	ايام العمل × تقرير يومي	80 تقرير	تقرير يومي		متابعة الحجاج المنومين في المستشفى الحكومية ( الملك فهد الأنصار ، أحد ، الميقات ) على مدار ٢٤ ساعة
	0%	80 تقرير	ايام العمل × تقرير يومي	80 تقرير	تقرير يومي	ضمان تقديم أفضل	متابعة الحجاج المنومين في المستشفيات الخاصة
	0%	100%	الحالات التي تمت مغادرتها ÷ إجمالي جميع الحالات × 100	100%	مغادرة جميع الحالات	الخدمات الصحية للحجاج الكرام في الستشفيات الحكومية والأهلية وسرعة انهاء	مشاركة الجهات المعنية في تنفيذ الإخلاء الطبي لنقل الحجاج المرضى ذوي الحالات الحرجة لأداء شعائر الحج
	0%	24 ساعة	متوسط الزمن	24 ساعة	زمن إنهاء إجراء دفن الحاج	اجراءات الحجاج المتوفيين	إنهاء إجراءات الحجاج المتوفيين خارج الستشفيات وفاة طبيعية او وجود شبهة جنائية لحالة الوفاة
	0%	100%	الحالات التي تمت معالجتها ÷ إجمالي جميع الحالات × 100	100%	انهاء جميع الحلات		تسليم متعلقات الحاج المتوفي لمكتب شئون الحجاج أو المنظم والرفع للجهات المختصة

#### برنامج عمل الرعاية الصحية للحجاج الكرام

اسم برنامج العمل

، أحد ، الميقات )	( الملك فهد ، الأنصار	المستشفى الدكومية (	المنومين في ا	متابعة الحجاد

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	إدارة المستشفى	التعرف على الحاج المريض من لحظة دخوله المستشفى والتأكد من هويته	1
			وجنسيته	
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	-	انشاء ملف الكتروني للحاج المريض في النظام الآلي للمؤسسة	2
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	-	القيام بجولات تفقدية دورية على الحجاج المنومين من خلال فريق عمل رجالي	3
			ونسائي	
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	-	التعرف على احتياجات الحجاج والعمل على تلبية متطلباتهم	4
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	الطبيب المعالج	التواصل اليومي مع الأطباء لمعرفة حالة الحاج المرضية وتسجيلها في النظام	5
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	الجهات المعنية	استدعاء مكتب شئون الحج أو المنظم أو ذوي الحاج المريض لاستلامه بعد شفائه	6
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	-	حفظ التقارير بالنظام الالي للمؤسسة	7

### برنامج عمل الرعاية الصحية للحجاج الكرام

## اسم برنامج العمل

ِ المنومين في المستشفيات الخاصة	متابعة الحجاج
---------------------------------	---------------

# المحمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	إدارة المستشفى	التعرف على الحاج المريض من لحظة دخوله المستشفى والتأكد من هويته	1
			وجنسيته	
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	-	انشاء ملف الكتروني للحاج المريض في النظام الآلي للمؤسسة	2
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	-	القيام بجولات تفقدية دورية على الحجاج المنومين من خلال فريق عمل رجالي	3
			ونسائي	
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	-	التعرف على احتياجات الحجاج والعمل على تلبية متطلباتهم	4
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	الطبيب المعالج	التواصل اليومي مع الأطباء لمعرفة حالة الحاج المرضية وتسجيلها في النظام	5
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	الجهات المعنية	استدعاء مكتب شئون الحج أو المنظم أو ذوي الحاج المريض لاستلامه بعد شفائه	6
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	-	حفظ التقارير بالنظام الالي للمؤسسة	7

#### برنامج عمل الرعاية الصحية للحجاج الكراه

اسم برنامج العمل

مشاركة الجمات المعنية في تنفيذ الإذلاء الطبي لنقل الحجاج المرضى ذوي الحالات الحرجة إلى مكة المكرمة لأداء شعائر الحج

المصمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	(الشئون الصحية ،	حصر الحجاج المنومين ذوي الحالات الحرجة في كافة المستشفيات الحكومية	1
	-	مكاتب شؤون الحج)	والأهلية	
11/01 الي 01/20	موظف موسمى	مكاتب الخدمة المعنية	استلام جوازات سفر الحجاج ذوي الحالات الحرجة من مكاتب الخدمة	2
"	•		الميدانية	
11/01 الي 01/20	موظف موسمى	وكالة الوزارة والشئون	التنسيق مع وكالة الوزارة والشؤون الصحية لتأمين الإسعافات والمركبات	3
, in the second		الصحية	اللازمة لنقل الحجاج المرضى ذوي الحالات الحرجة	
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	وكالة الوزارة والشئون	المشاركة في مراسم توديع الحجاج	4
, and the second	•	الصحية		

### برنامج عمل الرعاية الصحية للحجاج الكرام

اسم برنامج العمل

داخل المستشفيات	لححاد المتوفس	انهاء إحراءات اا
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	

المصمة

إلى )	تاريخ التنفيذ ( من - إ	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
0	1/01 الي 1/20	موظف موسمي	مكتب شؤون الحج	التعرف على هوية الحاج المتوفي والتأكد من هويته وجنسيته	1
0	1/01 الي 1/20	موظف موسمي	مكتب الخدمة	التواصل مع مكتب الخدمة المعنى واستلام جواز سفره	2
0	1/01 الي 1/20	موظف موسمي	ادارة المستشفى	استخراج تبليغ الوفاة و التصاريح اللازمة لدفنه	3
0	1/01 الي 1/20	موظف موسمي	إدارة التجهيزات	التواصل مع إدارة التجهيزات لاستلام الجثمان ودفنه واستخراج شهادة	4
		"		إثبات الدفن	
0	1/01 الي 1/20	موظف موسمي	إدارة الأحوال المدنية	استخراج شهادة الوفاة	5
0	11/01 الي 20/1	" موظف موسمي	<u>-</u>	تسجيل بيانات الحاج المتوفي ورقم الشهادة في نظام الحج	6

#### برنامج عمل الرعاية الصحية للحجاج الكرام

اسم برنامج العمل

إنهاء إجراءات الحجاج المتوفيين ذارج المستشفيات وفاة طبيعية او وجود شبهة جنائية لحالة الوفاة

ۃ		

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	الجهات الخارجية	تلقي البلاغ من الجهات الخارجية	1
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	-	إرسال مندوب لموقع الحالة وتسجيل البيانات اللازمة	2
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	مكتب شؤون الحج	التعرف على هوية الحاج المتوفي والتأكد من هويته وجنسيته	3
	•	اة الحاج بسبب شبة جنائية	الاجراءات الخاصة بوفا	
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	عمليات الشرطة	عند وجود أي شبهة جنائية لحالة الوفاة يتم التواصل مع عمليات الشرطة والابلاغ عن الحالة	4
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	مكتب الخدمة	التواصل مع مكتب الخدمة المعني واستلام جواز سفر الحاج المتوفي وتسليمه للشرطة	5
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	مركز الشرطة المعني	متابعة الحالة مع الشرطة يوميا حتى انتهاء التحقيقات والسماح باستلام الجثمان	6
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	إدارة التجهيزات	التواصل مع إدارة التجهيزات لاستلام الجثمان ونقله إلى أُقرب مستشفى	7
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	ادارة المستشفى	استخراج تبليغ الوفاة و التصاريح اللازمة لدفنه	9
11/01 الي 01/20	۔ موظف موسمي	إدارة التجهيزات	التواصل مع إدارة التجهيزات لاستلام الجثمان ودفنه واستخراج شهادة	10
	-		إثبات الدفن	
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	إدارة الأحوال المدنية	استخراج شهادة الوفاة	11
۱۱/۲۰ الي ۲۰/۲۰	موظف موسمي	-	تسجيل بيانات الحاج المتوفي ورقم الشهادة في نظام الحج	12

تسليم متعلقات الحاج المتوفي لمكتب شئون الحجاج أو المنظم والرفع للجمات المختصة

۵			ш

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	الجهات الخارجية	بعد وفاة الحاج الكريم يتم حصر كافة المتعلقات الخاصة به إن وجدت	1
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	-	تسجيل كافة المتعلقات في نظام الحج	2
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	مكتب شؤون الحج	تسليم كافة متعلقات الحاج وشهادة الوفاة وجواز سفره لمكتب شئون الحجاج أو	3
			المنظم.	
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	إدارة التجهيزات	اعداد بيان بأسماء من يتوفى من الحجاج وجنسياتهم وأعمارهم وأرقام جوازاتهم	4
			وما بحوزتهم من نقود وخلافه مع اثبات مكان الحالة وسببها وأرقام شهادات	
			الوفاة والرفع بها لوكالة الوزارة لشئون الزيارة بالمدينة المنورة وبيت المال .	
11/01 الي 01/20	موظف موسمي	الرعاية الصحية	تسليم شهادة الوفاة وجواز سفر الحاج المتوفي لنقل جثمان الحاج الي بلده وذلك	5
	"		لتحقيق رغبة المنظم او مكتب شؤون الحجاج	

#### برنامج عمل الرعاية الصحية للحجاج الكرام

المقومات المادية						الكوادر البشرية		
العدد	الصنف	العدد	الصنف				العدد	الوظيفة
		6	سيارة صغيرة				1	رئيس
		8	حاسب آلي				3	نائب
		6	طابعات				4	مشرف
		6	آيباد				3	مساند
		1	هاتف				3	منسق
		2	آلة تصوير				2	سكرتير
		6	جهاز لاسلكي				16	مندوب
		1	محطة ثابتة				16	مندوبة
							6	مرشد
							2	مشرفة





# اللجنة الإشرافية للمجالس التنفيذية



تقديام خدمات متميازة لضياوف الرحمان مان خالال منظوماة متكاملة من البرامج أثناء فترة إقامة الحجاج وحتى مغادرتهم المحيناة المناورة بسالامة الله

# الهبكل التنظيمي



مكتب الدعم والمساندة

مكاتب المحالس التنفيذي لمكاتب الخدمة الميدانية

مكاتب الخدمة الميدانية

مراكز توجيه الحافلات

# مهام اللجنة



- الاشراف المباشر على المكتب التنفيذي للجنة ومواقع العمل التي تقع تحت نطاق اللجنة، وعقد الاجتماعات الدورية والقيام بزيارات لمذه المواقع لمتابعة أداءما العام.
- ٢. اعتماد برامج العمل والخطط التشغيلية لمواقع العمل التابعة للجنة الاشرافية ووضع التصورات والمقترحات حيال الجوانب التطويرية مع اعتماد خطط الطواري والأزمات وبما يتوافق مع الرؤى والتطلعات لمجلس الإدارة.
- ٣. ضبط اندرافات الاداء ومتابعــة مــؤشرات الأداء المعتمــدة في الخطعة التشغيلية لكافحة مواقع الخدمة التي تقع تحت نطــاق إشراف اللجنــة.
- 3. اعتماد وترشيح الرؤساء والنواب لمواقع اعمال اللجنة الاشرافية ومراجعة واعتماد تقييم أداء القيادين مع الاشراف المباشر على الانتهاء من مرحلة التوظيف لجميع مواقع اعمال اللجنة الاشر اغيت
- الرفع لرئيس مجلس الإدارة حيال المواضيع والتوصيات اللازمة لنجاح اعمال موسم الحج

#### اللحنة الاشرافية للمحالس التنفيذية

المقومات المادية					البشرية	الكوادر
العدد	الصنف	العدد	الصنف		العدد	الوظيفة
		2	حاسب آلي		1	مسؤول وحدة
		2	طابعات		3	رئيس فترة
		1	سکنر		6	منسق
		1	ألة تصوير		3	سكرتير
		2	جوال			
		2	شاشات LED			
		2	جهاز لاسلكى			



# الدليل أ. هاشم مصطفى مقلية



0505304679

0148260088 0148255048



h-maqliya@Adilla.com.sa

عضه اللحنة



# الدليل أ. فيصل مدمد أمين سندي



0500520030

0148260088

0148255048

f-sindi@Adilla.com.sa

عضه اللحنة

# 

Y-dabour@Adilla.com.sa

# عضه اللحنة

نائب رئيس اللحنة

## الدليل: أ. محمد بن عبد الحميد الياس

الدليل:م . ياسر بن غالب دبور

0505307144

0148260088

0148255048



0555302300

0148260088



0148255048



M-elyas@Adilla.com.sa

# الدليل أ. كمال بن أدمد ذليفة



0504355582

0148260088



0148255048



k-khalifa@Adilla.com.sa





































# الميكل التنظيمي للمجلس التنفيذي رقم (١)

مكتب خدمة حجاج المغرب ، ليبيا ، موريتانيا ، دول الخليج

مكتب خدمة حجاج جنوب شرق آسيا والرحلات الداخلية

مكتب خدمة حجاج أمريكا واستراليا وبريطانيا وكندا

مكتب خدمة حجاج باكستان

مركز توجيه الحافلات (1)

مكتب خدمة حجاج الجزائر ، تونس ، لبنان

مكتب خدمة حجاج سوريا ، فلسطين ، الاردن ، العراق ، اليمن

مكتب خدمة حجاج مسلمي أوروبا

مكتب خدمة حجاج تركيا

# الميكل التنظيمي للمجلس التنفيذي رقم (2)

مركز توجيه الحافلات (2) والترددية	مكتب خدمة حجاج بنجلاديش
مكتب خدمة حجاج السودان	مكتب خدمة حجاج نيجيريا
مركز مغادرة الفرادى	مكتب خدمة حجاج مصر
	مكتب خدمة حجاج الهند

# الميكل التنظيمي للمجلس التنفيذي رقم (3)

مكتب خدمة حجاج أفغانستان ودول وسط آسيا

مكتب خدمة حجاج اندونيسيا

مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية رقم (2)

مركز توجيه الحافلات (3)

مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية رقم (1)

مكتب خدمة حجاج إيران

عمل المجلس التنفيذي	برنامج ع	اسم برنامج العمل
الميدانية الواقعة تحت نطاق المجلس الإشرافي والإشراد ة وضمان تقديم خدمات عالية المستوى للحجاج الكرام سلم والعمل على معالجة أي معوقات تطرأ خلال أعمال حج وتوثيق كافة الأعمال	وصف البرنامج	
يشرف على البرنامج رئيس اللجنة الاشرافية للمجالس	اللجنة الاشرافية للمجالس التنفيذية	ط التنظيمي

رئيس اللجنة الاشرافية للمجالس	يشرف على البرنامج	اللجنة الاشرافية للمجالس التنفيذية	الارتباط التنظيمي
التنفيذية			
رئيس اللجنة	الارتباط الاداري	المجالس التنفيذية	الإدارة المنفذة
00	المدة بالأيام	۱۰-۱۱ -٠٤١ هـ	الإدارة المنفذة
00 يوم		-۲ - ۱ - ۱ - ۱ - ۲ - ۸ - ۲ - ۲ - ۲ - ۲ - ۲ - ۲ - ۲ - ۲	الإيدارة المستدة   إلى :
80 يوم	المدة بالايام	۰۲ - ۱۰ - ۱ ع ع ۱ هــ	الإحازة المنفحة

الإجراء التصحيحي	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المستهدف	مؤشر الأداء (KPI)	الهدف التشغيلي	المهام
	0%	70 تقریر	عدد ايام العمل × 1 تقرير	70 تقریر	تقرير يومي		متابعة ودراسة التقارير اليومية من كافة مكاتب الخدمة الميدانية تحت نطاق المجلس
	0%	100%	مواقع العمل المجهزة ÷ عدد المواقع غير مكتملة التجهيزات × 100	100%	نسبة جاهزية مواقع العمل حسب الخطة التشغيلية		متابعة تجهيز مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات المدرجة والعمل على جاهزية المواقع وتأمين المتطلبات المادية والبشرية حسب الخطة التشغيلية
	0%	70 تقرير	عدد ايام العمل × 1 تقرير	70 تقرير	تقرير يومي	جاهزية مكاتب المجالس التنفينية بتقديم كافة الخدمات بالشكل المطلوب لموسم الحج	المتابعة المستمرة لأداء مكاتب الخدمة الميدانية للتأكد من تحقيق الأهداف المرجوة
	2 ساعة	10 ساعة	متوسط زمن وصول الجوازات للمكاتب	12 ساعة	زمن وصول الجوازات		استلام جوازات الحجاج الفرادى وإيصالها لمراكز المغادرة (استقبال المطار- مركز الفرادى)
	0%	100%	عدد البلاغات المستلمة ÷ عدد البلاغات المعالجة × 100	100%	تسديد جميع البلاغات		استقبال ومتابعة البلاغات الواردة من المكاتب الميدانية والعمل على تسديدها

#### اسم برنامج العمل

المصمة

#### المجالس التنفيذية لمكاتب الخدمة الميدانية

# متابعة ودراسة التقارير اليومية من كافة مكاتب الخدمة الميدانية و الوحدات المدرجة تحت نطاق المجلس الإشرافي

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	التواصل مع مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات لطلب التقارير	1
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	متابعة استلام التقارير ودراستها	2
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	عمل ملفات لكل مكتب خدمة والوحدات المدرجة تحت القطاع لأرشفة التقارير	3
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	تسليم التقارير للجنة الاشرافية للمجالس التنفيذية لأخذ التوجيه	4
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	تطبيق التوجيه إما بالحفظ أو تنفيذ الإجراء	5
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	حفظ التقارير بالملفات	6

# المجالس التنفيذية لمكاتب الخدمة الميدانية

# متابعة تجميز مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات المدرجة والعمل على جامزية المواقع وتأمين المتطلبات المادية والبشرية حسب الخطة التشغيلية

## المحمة

			المحديث والبسريت تسبب التسعينية	
تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	إدارة التجهيزات والمستودعات ، إدارة تقنية المعلومات	التنسيق و تسهيل عملية تسليم المكاتب المدرجة تحت نطاق قطاع المجلس التنفيذي	1
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	إدارة التجهيزات والمستودعات	متابعة عملية توفر التجهيزات التقنية و الإدارية والمكتبية قبل وخلال أعمال الموسم	2
11/20 إلى 11/01		. \ \ \ \ \ \ \	التأكد من جاهزية مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات المدرجة تحت نطاق المجلس	3
11/01 إلى 01/20			مراجعة الأجهزة والأدوات والكوادر البشرية حسب الخطة التشغيلية	4
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	إدارة التجهيزات والمستودعات ، إدارة الشؤون الهندسية	متابعة تامين النواقص بالتواصل مع الجهات ذات العلاقة للتنسيق بشأن النواقص	5
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	إدارة التوظيف الموسمي بالمؤسسة	متابعة عملية انتهاء التوظيف الموسمي لكل مكتب خدمة ميدانية واكتمال الكوادر البشرية استلام القياديين لمواقع العمل	6
11/01 إلى 01/20			الإشراف المباشر على كافة الأعمال المتعلقة بمكاتب الخدمة الميدانية ومراكز توجيه الحافلات	7
11/01 إلى 01/20			التأكد من استكمال كافة التجهيزات اللازم توافرها لمواجهة أي متطلبات لمكاتب الخدمة الميدانية ومراكز توجيه لموسم الحج	8
11/01 إلى 01/20			الإشراف على التعيينات في المكاتب بالتنسيق مع رئيس المكتب في اختيار الكوادر والقياديين بالشكل الذي يضمن تنفيذ الخطط التشغيلية الخاص بالكوادر وتجويد اعمال المكتب	9
11/01 إلى 11/00			التأكد من تنفيذ وتوزيع المهام المناطة لكل وظيفة حسب الخطة التشغيلية المعتمدة	10
11/01 إلى 11/00			مراقبة ومتابعة مؤشرات الأداء للمكتب والتدخل السريع في حالة وجود أي خلل أو قصور.	11
11/01 إلى 01/20			المشاركة في تقييم المكتب والرئيس والنائب	12
11/01 إلى 01/20			المشاركة مع المكاتب في وضع الخطط الفرعية الخاصة بكل مكتب وتحديد أوقات الذروة لها ووضع الحلول والخطط اللازمة في المكتب.	13
11/01 إلى 11/00			الشاركة في اجتماعات بعثات الحج لكل مكتب ومناقشة السلبيات والتطلعات لتحسين الاداء في كل جانب.	14

#### اسم برنامج العمل

المصمة

#### المجالس التنفيذية لمكاتب الخدمة الميدانية

# المتابعة المستمرة لأداء مكاتب الخدمة الميدانية للتأكد من تحقيق الأهداف المرجوة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/10 إلى 11/20	موظف موسمي	مكاتب الخدمة	حث العاملين على تقديم الخدمة بمستوى يليق بمكانة المؤسسة وتدعيم ذلك من خلال عقد دورات تدريبية متخصصة	1
11/10 إلى 11/20	موظف موسمي	إدارة التدريب	متابعة جداول المغادرة الصادرة من مكاتب الخدمة الميدانية لتقييم نسبة العمل لكل مكتب خدمة	2
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	مكاتب الخدمة	التواجد المستمر داخل المكاتب وتقديم الدعم و المساندة لمنع ظهور حالات التكدس	3
11/ 01 إلى 01/20	موظف موسمي	مكاتب الخدمة	المساهمة مع رؤساء مكاتب الخدمة الميدانية لتدريب العاملين على آليات تداول الجوازات داخل المكتب مع الجهات الأخرى بشكل آلي لضمان عدم فقدان الجوازات	4
11/ 01 إلى 10/ 01	موظف موسمي	وحدة تقنية المعلومات	الإشراف على الالتزام بأرشفة الجوازات وفق النظام الآلي الموضوع للأرشيف العام وذلك لضمان سرعة الوصول الجوازات.	5
11/ 01 إلى 01/20	موظف موسمي	مكاتب الخدمة	متابعة كافة الإجراءات وآليات العمل داخل المكاتب لتقديم الخدمة المطلوبة للحجاج الكرام ووفق المحددات الزمنية والتأكد من توحيدها وتنفيذها وفق الخطة التشغيلية	6
11/ 01 إلى 10/ 01	موظف موسمي	مكاتب الخدمة	متابعة إنهاء إجراءات الحجاج الكرام وفق المحددات الزمنية الموضوعة لكل إجراء	7
11/ 01 إلى 01/20	موظف موسمي	الجهات ذات العلاقة المشاركة في الخدمة	العمل على حل المعوقات التي تطرأ على مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات المدرجة تحت نطاق المجلس بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة والمشاركة في الخدمة	8
11/ 01 إلى 01/20	موظف موسمي	مكاتب الخدمة	الاجتماع الدوري مع قيادي مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات المدرجة تحت نطاق القطاع وبث مفهوم العمل بروح الفريق الواحد و إيجاد مبدأ التعاون فيما بينهم	9

#### المجالس التنفيذية لمكاتب الخدمة الميدانية

اسم برنامج العمل

# استلام جوازات الحجاج الفرادى وايصالها لمراكز المغادرة

المصمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/ 01 إلى 01/20	موظف موسمي	مكاتب الخدمة	المتابعة الدائمة والمرور الدوري ميدانياً على مكاتب الخدمة الميدانية	1
11/ 01 إلى 01/20	موظف موسمي	مكاتب الخدمة ، مركز الفرادى ، مركز المطار	استلام جوازات الفرادى من مكاتب الخدمة وسرعة إيصالها إلى مراكز المغادرة (مركز الفرادى - مركز استقبال المطار) للتخفيف من أعباء مكاتب الخدمة الميدانية خلال موسم ما بعد الحج ألياً	2
11/ 01 إلى 01/20	موظف موسمي	مكاتب الخدمة ، مركز الفرادي ، مركز المطار	المساهمة في معالجة أي معوقات خاصة بالحجاج الفرادى لعدم تشتت مكاتب الخدمة عن أداء الخدمة التي تقدم للحجاج الكرام	3

### المحالس التنفيذية لمكاتب الخدمة الميدانية

اسم برنامج العمل

# استقبال ومتابعة البلاغات الواردة من المكاتب الميدانية والعمل على تسديدها

المصمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/ 01 إلى 01/20	موظف موسمي	مكاتب الخدمة ، الجهات ذات العلاقة بالحج ، مقر المؤسسة الرئيسي	متابعة النداءات و البلاغات من خلال وسائل التواصل المباشر عبر الهاتف أو الإيميل أو الجهاز اللاسلكي	1
11/ 01 إلى 01/20	موظف موسمي	<del>-</del>	سرعة التجاوب وتمرير البلاغات لصاحب الصلاحية لاتخاذ اللازم بشأنها	2
11 / 11 إلى 01 / 01	موظف موسمي	كافة الجهات ذات العلاقة	إنهاء وسداد البلاغات بشكل عاجل	3

#### المقومات المادية الكوادر البشرية العدد الصنف العدد الصنف العدد الوظيفة شريحة اتصال 1 سيارة صغيرة 1 رئيس 4 2 طابعات 3 جهاز لاسلكي 3 رئيس فترة اسكنر 1 محطة ثابتة 3 مساند 1 2 هاتف 12 منسق آلة تصوير 1 حاسب آلي 3

برنامج عمل مكاتب الخدمة الميدانية

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

وصف البرنامج

رئيس المجلس التنفيذي	يشرف على البرنامج	المجلس التنفيذية (1)(2)(3)	الارتباط التنظيمي	
رئيس المكتب	الارتباط الاداري	ة المنفخة مكاتب الخدمة الميدانية		الإدارة المنفذ
00	ال تر الگا	۱۰ – ۱۱ –۱3۱ هــ	دارة المنفخة	
80 يوم	المدة بالأيام	_ \ \ - \ \ - \ \ - \ \ - \ \ - \ \ \ \	إلى :	الإدارة المنفذة

الإجراء	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المستهدف	مؤشر الأداء (KPI)	الهدف التشغيلي	المهام
التصحيحي	الانحراف	حج العام الماضي	معیار ادداع (طریعه ادخنسب)	الال ۱۷ المستهدي	موسر الداداء (١٠٠١)	الهدف التسعيبي	
	100%	0%	75 يوم × 1 تقرير	% 100	تقرير يومي		استقبال الحجاج الكرام عند مراجعتهم لمكتب الخدمة وتلبية احتياجاتهم
	0%	100%	زمن استلام الجوازات ÷ زمن انهاء اجراءات الجوازات	(3) ساعات	زمن استلام وإنهاء إجراءات الجوازات		استلام الجوازات من مندوبي مراكز حفظ الجوازات وتسجيلها وأرشفتها وحفظها اليا
		15 دقيقة	60 دقيقة	زمن مطابقة الكشوفات ÷ زمن انهاء اجراءات مطابقة الكشوف	(45) دقیقة	جودة الخدمات المقدمة للحجاج الكرام من لحظة وصولهم حتى مغادرتهم لموسم حج 1440	مطابقة جوازات الحجاج المغادرين وفق الكشوفات الواردة من ممثلي الحجاج
	15 دقيقة	75 دقيقة	زمن اعتماد المغادرة ÷ زمن انهاء المغادرة	(60) دقيقة	زمن اعتماد المغادرة المبدئية		استكمال جميع الإجراءات اللازمة لعمل المغادرات المبدئية
	% 1	% 99	زمن اعتماد المغادرة ÷ زمن انهاء المغادرة نهائيا	(3) ساعات 100%	زمن إنهاء مغادرة الحجاج ميدانيا ونهائيا للرحلة الواحدة		إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج الميدانية والنهائية

#### برنامج عمل مكاتب الخدمة الميدانيا

اسم يرنامد العمل

# استقبال الحجاج الكرام عند مراجعتهم لمكتب الخدمة وتلبية احتياجاتهم

مة	_	$\sim$ III
410	A PA	0 T I I

/ tt + \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	
تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم /اسماء ) منقد الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	۾
11/ 01 إلى 10/ 01	موظف موسمي	-	استقبال الحجاج الكرام عند مراجعتهم المكتب بكل بشاشة وسرور	1
11/ 01 إلى 10/20	موظف موسمي	-	تقديم الضيافة اللازمة للحجاج الكرام والتعريف لهم عن نشأة المؤسسة والخدمات التي تقدمها لضيوف الرحمن	
11/ 01 إلى 01/20	موظف موسمي	1 1	الاستماع إلى الحجاج الكرام بكل اهتمام ومعرفة متطلباتهم	3
11/ 01 إلى 01/20	موظف موسمي	_	العمل على تلبية احتياجات الحجاج الكرام بسرعة وسهولة	4
11/ 01 إلى 01/20	موظف موسمي	الجهات ذات العلاقة	مرافقة الحجاج الكرام للجهات ذات العلاقة لإنهاء معاملاتهم إذا لزم الأمر	5

#### برنامج العمل برنامج عم

المصمة

# استلام الجوازات من مندوبي مراكز حفظ الجوازات وتسجيلها وأرشفتها وحفظها اليا

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	(اسم/اسماء) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	مركز حفظ وتداول الجوازات بالهجرة والمطار	استلام الجوازات والحقائب من مندوبي مركز حفظ وتداول الجوازات بمركز المطار ومركز الهجرة الياً	1
11/ 01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	تسليم الحقائب لعضو الجوازات بالمكتب لمطابقتها وفق بيانات الاستلام من مراكز حفظ الجوازات ويتم توثيق استلامها عبر النظام الآلي	2
11/ 01 إلى 10/ 01	موظف موسمي	إدارة تقنية المعلومات	تسليم حقائب الجوازات لمدخلي البيانات الياً بمكتب الخدمة للعمل على سرعة تسجيل الجوازات في النظام الآلي للمؤسسة	3
11/ 01 إلى 10/ 01	موظف موسمي	إدارة تقنية المعلومات	استكمال بيانات الجوازات (طلب البيانات وجلبها وتسجيلها وربطها بالحقائب) من خلال النظام الآلي للمؤسسة	4
11/ 01 إلى 10/ 01	موظف موسمي	-	تسليم حقائب الجوازات بعد الانتهاء من تسجيلها لأرشيف حفظ الجوازات الياً	5
11/ 01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	أرشفة الحقائب وحفظها في أرشيف المكتب وتسجيل ذلك في النظام الآلي للمؤسسة الخاص بالأرشفة الياً	6

#### اسم يرنامد العمل

المصمة

#### برنامج عمل مكاتب الخدمة الميدانية

# مطابقة جوازات الحجاج المغادرين وفق الكشوفات الواردة من ممثلي الحجاج

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/ 01 إلى 01/20	موظف موسمي	ممثلي الحجاج	طلب الجوازات من عضو الأرشيف عند مراجعة الحاج الكريم أو المنظم أو مندوب مكتب شئون الحجاج المعني للتشييك وفق الكشوفات الواردة سابقاً من ممثلي الحجاج اليا	1
11/ 01 إلى 01/20	موظف موسمي	ممثلي الحجاج	التشييك على الجوازات ومطابقتها وعرضها على الحاج الكريم أو المنظم أو مندوب مكتب شؤون الحجاج المعني للتأكد من سلامة توزيع الحجاج على الحافلات	2
11 / 11 إلى 01 / 01	موظف موسمي	ممثلي الحجاج	اعتماد كشوفات المغادرة وفق مطابقة الجوازات من ممثلي الحجاج ( بشكل مبدئي)	3
			التاكد من ممثلي شؤون الحجاج بوجود عقود نقل خاصه لهم وذلك لإكمال إجراءاتها	4
11/ 01 إلى 01/20	موظف موسمي	قسم المغادرة	إحالة حقائب الجوازات وفق كشوفات المغادرة المعتمدة من ممثلي الحجاج إلى أرشيف التوديع المبدئي اليا	5
11/ 01 إلى 01/20	موظف موسمي	عضو الارشيف	اعادة جوازات الحقائب الى الارشيف العام اليا للحجاج الغير مغادرين على كشف المغادرة والمعتمد من ممثل الحجاج	6

## برنامج عمل مكاتب الخدمة الميداني

### سم برنامج العمل

## استكمال جميع الإجراءات اللازمة من عمل المغادرات المبدئية

# المصمة

خ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء   تاري	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/ 20 إلى 11/ 00	موظف موسمي 10	-	استخراج الجوازات ( فرادى أو مجموعات ) لعمل المغادرات المبدئية	1
11/ إلى 20/ 01	موظف موسمي 10		تحديد موعد المغادرة بناءً على المواعيد المدخلة مسبقا بالنظام	2
11/ 20 إلى 11/ 0	موظف موسمي 1	-	طباعة كشوفات المغادرة المبدئية وتجهيز الجوازات لعملية المغادرة	3
11/ 20 إلى 11/ 0	موظف موسمي 1	-	حفظ الجوازات بأرشيف المغادرة النهائي وعمل المغادرات الميدانية	4
11/ 20 إلى 11/ 0	موظف موسمي 10	-	الدخول على المسار الإلكتروني وإرسال طلب المغادرة إلى النقابة العامة للسيارات	5
11/ 20 إلى 11/ 00	موظف موسمي 10	النقابة العامة للسيارات	متابعة اصدار اعتمادات نقل الحجاج من النقابة عبر المسار الالكتروني	6
11/ 20 إلى 11/ 00	موظف موسمي 10	مركز توجيه الحافلات	طباعة كشف المغادرة من المسار قبل المغادرة بـ 24 ساعة ووضعها داخل الحقائب	7
11/ 20 إلى 11/ 0	موظف موسمي 10	ممثلي الحجاج	التنسيق المبكر مع ممثلي الحجاج للاستعداد لعملية المغادرة وتجهيز الحجاج	8

#### اسم برنامج العمل

#### برنامج عمل مكاتب الخدمة الميدانية

# إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج الميدانية والنهائية

## المصمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	
11/ 01 إلى 10/ 01	موظف موسمي	-	تسليم حقائب الجوازات إلى وحدة المغادرة النهائي بالمكتب	1
11/ 01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	التواصل مع وحدة توجيه الحافلات و التنسيق للحافلات والاعتمادات	2
11/ 01 إلى 01/20	موظف موسمي	مركز توجيه الحافلات ، شركات النقل	متابعة وصول الحافلات لمواقع التوديع في مواعيدها المحددة قبل موعد مغادرة الحجاج من أمام الوحدات السكنية	3
11/ 01 إلى 10/ 01	موظف موسمي	مركز توجيه الحافلات	استلام الحافلات من مندوب مركز توجيه الحافلات	4
11 / 11 إلى 10 / 01	موظف موسمي	-	وضع ملصق بكشوفات المغادرة على الحافلات المغادرة	5
11 / 11 إلى 10 / 01	موظف موسمي	-	متابعة تصعيد الحجاج إلى حافلاتهم الصحيحة	6
11/ 01 إلى 10/20	موظف موسمي	-	مطابقة الجوازات على الحجاج المغادرين	7
11/ 01 إلى 10/20	موظف موسمي	-	اجراء عمليات الحذف والاضافة والتعديل	8
11/ 01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	التأكد من تحميل كامل عفش الحجاج على الحافلات	9
11 / 11 إلى 01 / 10	موظف موسمي	-	تسجيل بيانات الحافلات في كشوفات المغادرة النهائية ميدانياً	10
11/ 01 إلى 11/ 01	موظف موسمي	-	التواصل مع مكتب الخدمة للابلاغ عن بيانات المغادرة لإجراء عمليات الحذف والإضافة واقفال كشوفات المغادرة	11
11/ 20 إلى 11/ 01	موظف موسمي	-	تسليم الجوازات إلى سائق الحافلة بعد التوقيع على النماذج المعدة لذلك (تسليم واستلام ) لسائق الحافلة وتوجيه الحافلات وفق محدداتها الزمنية	12
11/ 20 إلى 11/ 01	موظف موسمي	المجلس الاشرافي	يتم تسليم جوازات الحجاج الفرادي إلى مندوبي مكتب المجلس الإشرافي قبل موعد المغادرة ب 16 ساعة لموسم ما بعد الحج	13
11/ 01 إلى 01/20	موظف موسمي	مراكز المغادرة	فيما يخص مغادرة حجاج المجموعات (داخلياً)) يرافق مندوب من كل موقع مغادرة الحجاج جوازاتهم إلى مركز استقبال ومغادرة الحجاج بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز وفق المحددات لزمنية لتسليم جوازات الحجاج لمندوب مركز المطار	
11/ 01 إلى 10/20	موظف موسمي	-	(بالنسبة للمقيمين بدول الخليج) يتم تسليم جوازات الحجاج لرؤساء الحملات	15
11/ 01 إلى 01/20	موظف موسمي	مراكز المغادرة	مال مندوب المكتب لتسليم جوازات الحجاج الفرادى المغادرين عبر الرحلات الداخلية في مركز تقبال ومغادرة الحجاج بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز قبل الإقلاع بـ (16) ساعة موسم قبل الحج	

#### مكتب خدمة حجاج الدول العربية رقم (1) (الجزائر - تونس - لبنان)

	المقومات المادية			ر البشرية		الكوادر ا
العدد	الصنف	العدد	الصنف		العدد	الوظيفة
15	شريحة اتصال	12	حاسب آلي		1	رئيس
-	_	8	قارئ ضوئي		3	نائب
_	_	5	طابعات		3	عضو جوازات
_	-	1	آلة تصوير		4	مشرف
_	_	6	كاميرات مراقبة		3	مساند
_	_	1	هاتف		6	منسق
-	-	2	سيارة صغيرة		1	سكرتير
_	_	1	محطة ثابتة		12	مدخل بیانات
-	-	3	جهاز لاسلكى		10	مرشد
_	-	1	اسكنر		18	مرشد 2
					18	مرشد 3

### مكتب خدمة حجاج الدول العربية رقم (2) (المغرب - ليبيا - موريتانيا - دول الخليج)

	المقومات المادية				الكوادر البشرية	
العدد	الصنف	العدد	الصنف		العدد	الوظيفة
15	شريحة اتصال	12	حاسب آلي		1	رئيس
_	_	8	قارئ ضوئي		3	نائب
-	_	5	طابعات		3	عضو جوازات
-	_	1	آلة تصوير		4	مشرف
_	_	6	كاميرات مراقبة		3	مساند
_	_	1	هاتف		6	منسق
_	_	2	سيارة صغيرة		1	سكرتير
-	_	1	محطة ثابتة		12	مدخل بیانات
_	_	3	جهاز لاسلكي		10	مرشد
-	_	1	اسكنر		18	مرشد 2
					18	مرشد 3

# سابعاً : مكتب خدمة حجاج الدول العربية رقم (3) (سوريا- فلسطين - الأردن - العراق - اليمن)

	بة	المقومات المادي		لكوادر البشرية		
العدد	الصنف	العدد	الصنف		العدد	الوظيفة
15	شريحة اتصال	12	حاسب آلي		1	رئيس
_	_	8	قارئ ضوئي		3	نائب
_	_	5	طابعات		3	عضو جوازات
-	_	1	آلة تصوير		4	مشرف
-	-	6	كاميرات مراقبة		3	مساند
_	_	1	هاتف		6	منسق
-	-	2	سيارة صغيرة		1	سكرتير
_	_	1	محطة ثابتة		12	مدخل بیانات
-	-	3	جهاز لاسلكي		10	مرشد
-	_	1	اسكنر		18	مرشد 2
					18	مرشد 3

#### المقومات المادية الكوادر البشرية العدد الصنف العدد الصنف العدد الوظيفة شريحة اتصال حاسب آلي 15 12 رئيس نائب 8 قارئ ضوئى 3 5 طابعات عضو جوازات آلة تصوير 1 مشرف 6 كاميرات مراقبة 3 مساند 1 هاتف 6 منسق سيارة صغيرة 1 سكرتير محطة ثابتة 15 مدخل بيانات 10 جهاز لاسلكى مرشد 1 اسكنر 18 مرشد 2 18 مرشد 3

#### مكتب خدمة حجاج مسلمي أمريكا واستراليا وبريطانيا وكندا

	بة	المقومات المادي		رية		الكوادر البش	
العدد	الصنف	العدد	الصنف		العدد	الوظيفة	
العدد	الصنف	العدد	الصنف		1	رئيس	
15	شريحة اتصال	12	حاسب آلي		3	نائب	
_	_	8	قارئ ضوئي		3	عضو جوازات	
-	_	5	طابعات		4	مشرف	
-	-	1	آلة تصوير		3	مساند	
_	-	6	كاميرات مراقبة		6	منسق	
-	-	1	هاتف		1	سكرتير	
_	_	2	سيارة صغيرة		15	مدخل بيانات	
-	-	1	محطة ثابتة		10	مرشد	
_	-	3	جهاز لاسلكى		18	مرشد 2	
-	-	1	اسكنر		18	مرشد 3	

			خدمة حجاج تركيا	عاشراً : مكتب				
	المقومات المادية				بشرية	الكوادر البشرية		
العدد	الصنف	العدد	الصنف		العدد	الوظيفة		
15	شريحة اتصال	12	حاسب آلي		1	رئيس		
-	_	8	قارئ ضوئي		3	نائب		
-	_	5	طابعات		3	عضو جوازات		
-	_	1	آلة تصوير		4	مشرف		
-	_	6	كاميرات مراقبة		3	مساند		
-	_	1	هاتف		6	منسق		
-	_	2	سيارة صغيرة		1	سكرتير		
-	_	1	محطة ثابتة		15	مدخل بيانات		
-	-	3	جهاز لاسلكي		10	مرشد		
-	_	1	اسكنر		18	مرشد 2		
					18	مرشد 3		

	مكتب خدمة حجاج باكستان									
	ؠة	المقومات المادي			الكوادر البشرية					
العدد	الصنف	العدد	الصنف		العدد	الوظيفة				
15	شريحة اتصال	14	حاسب آلي		1	رئيس				
-	_	8	قارئ ضوئي		3	نائب				
-	_	5	طابعات		3	عضو جوازات				
-	_	1	آلة تصوير		4	مشرف				
-	-	6	كاميرات مراقبة		3	مساند				
-	_	1	هاتف		4	منسق				
-	_	2	سيارة صغيرة		1	سكرتير				
-	_	1	محطة ثابتة		18	مدخل بیانات				
- 1	-	3	جهاز لاسلكي		14	مرشد				
-	_	1	اسكنر		18	مرشد 2				
					32	مرشد 3				

			جاج جنوب ش <i>ر</i> ق آسیا	مكتب خدمة د		
	المقومات المادية				البشرية	الكوادر
العدد	الصنف	العدد	الصنف		العدد	الوظيفة
15	شريحة اتصال	12	حاسب آلي		1	رئيس
-	_	8	قارئ ضوئي		3	نائب
-	_	5	طابعات		3	عضو جوازات
-	_	1	آلة تصوير		4	مشرف
_	_	6	كاميرات مراقبة		3	مساند
-	_	1	هاتف		6	منسق
_	-	2	سيارة صغيرة		1	سكرتير
-	_	1	محطة ثابتة		15	مدخل بیانات
-	-	3	جهاز لاسلكى		14	مرشد
-	_	1	اسكنر		18	مرشد 2
					19	مرشد 3

#### المقومات المادية الكوادر البشرية العدد الصنف العدد الصنف العدد الوظيفة شريحة اتصال حاسب آلي 15 12 1 رئيس نائب 8 قارئ ضوئى 3 طابعات 3 5 عضو جوازات آلة تصوير 1 مشرف 6 كاميرات مراقبة 3 مساند 1 هاتف 6 منسق سيارة صغيرة 2 1 سكرتير محطة ثابتة 16 مدخل بيانات جهاز لاسلكى 14 مرشد 1 اسكنر 22 مرشد 2 17 مرشد 3

### مكتب خدمة حجاج الدول العربية رقم (5) (السودان)

	المقومات المادية				لبشرية	الكوادر اا
العدد	الصنف	العدد	الصنف		العدد	الوظيفة
15	شريحة اتصال	12	حاسب آلي		1	رئيس
_	_	8	قارئ ضوئي		3	نائب
-	_	5	طابعات		3	عضو جوازات
-	_	1	آلة تصوير		4	مشرف
_	_	6	كاميرات مراقبة		3	مساند
_	_	1	هاتف		6	منسق
_	-	2	سيارة صغيرة		1	سكرتير
_	_	1	محطة ثابتة		10	مدخل بیانات
_	-	3	جهاز لاسلكي		14	مرشد
-	_	1	اسكنر		12	مرشد 2
					17	مرشد 3

			ة حجاج نيجيريا	مکتب خدم			
	بة	المقومات المادي			الكوادر البشرية		
العدد	الصنف	العدد	الصنف		العدد	الوظيفة	
15	شريحة اتصال	12	حاسب آلي		1	رئيس	
-	_	8	قارئ ضوئي		3	نائب	
-	_	5	طابعات		3	عضو جوازات	
-	_	1	آلة تصوير		4	مشرف	
-	-	6	كاميرات مراقبة		3	مساند	
-	_	1	هاتف		6	منسق	
-	-	2	سيارة صغيرة		1	سكرتير	
-	_	1	محطة ثابتة		14	مدخل بیانات	
-	-	3	جهاز لاسلكي		14	مرشد	
-	_	1	اسكنر		17	مرشد 2	
					24	مرشد 3	

	مكتب خدمة حجاج الهند										
	ä	المقومات المادي				الكوادر البشرية					
العدد	الصنف	العدد	الصنف			العدد	الوظيفة				
15	شريحة اتصال	14	حاسب آلي			1	رئيس				
-	_	8	قارئ ضوئي			3	نائب				
-	_	5	طابعات			3	عضو جوازات				
-	_	1	آلة تصوير			4	مشرف				
_	_	6	كاميرات مراقبة			3	مساند				
_	_	1	هاتف			6	منسق				
_	-	2	سيارة صغيرة			1	سكرتير				
_	_	1	محطة ثابتة			18	مدخل بيانات				
_	-	3	جهاز لاسلكي			14	مرشد				
-	-	1	اسكنر			18	مرشد 2				
						32	مرشد 3				

	مكتب خدمة حجاج بنجلاديش									
	بة	المقومات المادي			الكوادر البشرية					
العدد	الصنف	العدد	الصنف		العدد	الوظيفة				
15	شريحة اتصال	14	حاسب آلي		1	رئيس				
-	_	8	قارئ ضوئي		3	نائب				
-	_	5	طابعات		3	عضو جوازات				
-	_	1	آلة تصوير		4	مشرف				
-	-	6	كاميرات مراقبة		3	مساند				
-	_	1	هاتف		6	منسق				
-	-	2	سيارة صغيرة		1	سكرتير				
-	_	1	محطة ثابتة		18	مدخل بیانات				
-	-	3	جهاز لاسلكي		14	مرشد				
-	_	1	اسكنر		18	مرشد 2				
					23	مرشد 3				

		المقومات الماد			الكوادر البشرية		
العدد	الصنف	العدد	الصنف		العدد	الوظيفة	
15	شريحة اتصال	14	حاسب آلي		1	رئيس	
-	-	8	قارئ ضوئي		3	نائب	
_	-	5	طابعات		3	عضو جوازات	
-	-	1	آلة تصوير		4	مشرف	
-	-	6	كاميرات مراقبة		3	مساند	
-	-	1	هاتف		6	منسق	
-	-	2	سيارة صغيرة		1	سكرتير	
-	-	1	محطة ثابتة		18	مدخل بیانات	
-	-	3	جهاز لاسلكي		14	مرشد	
-	-	1	اسكنر		18	مرشد 2	
					23	مرشد 3	

	مكتب خدمة حجاج إيران									
	المقومات المادية				الكوادر البشرية					
العدد	الصنف	العدد	الصنف		العدد	الوظيفة				
15	شريحة اتصال	12	حاسب آلي		1	رئيس				
-	-	8	قارئ ضوئي		3	نائب				
_	_	5	طابعات		3	عضو جوازات				
-	_	1	آلة تصوير		4	مشرف				
_	-	6	كاميرات مراقبة		3	مساند				
-	-	1	هاتف		6	منسق				
-	-	2	سيارة صغيرة		1	سكرتير				
-	-	1	محطة ثابتة		14	مدخل بیانات				
-	-	3	جهاز لاسلكي		13	مرشد				
-	-	1	اسكنر		12	مرشد 2				
					12	مرشد 3				

#### المقومات المادية الكوادر البشرية العدد الصنف العدد الصنف العدد الوظيفة شريحة اتصال حاسب آلي 15 12 1 رئيس نائب 8 قارئ ضوئى 3 طابعات 5 3 عضو جوازات آلة تصوير 1 4 مشرف 4 كاميرات مراقبة 3 مساند 1 هاتف 6 منسق سيارة صغيرة 2 1 سكرتير 1 محطة ثابتة 10 مدخل بيانات 10 جهاز لاسلكى مرشد 1 اسكنر 17 مرشد 2 12 مرشد 3

#### مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية رقم (2) المقومات المادية الكوادر البشرية العدد الصنف العدد الصنف العدد الوظيفة شريحة اتصال حاسب آلي 15 12 1 رئيس نائب 8 قارئ ضوئى 3 طابعات 5 3 عضو جوازات آلة تصوير 1 4 مشرف 4 كاميرات مراقبة 3 مساند 1 هاتف 6 منسق سيارة صغيرة 2 1 سكرتير محطة ثابتة 10 مدخل بيانات 3 10 جهاز لاسلكى مرشد 1 اسكنر 17 مرشد 2 12 مرشد 3

	مكتب خدمة حجاج أفغانستان								
	ä	المقومات المادي				البشرية	الكوادر		
العدد	الصنف	العدد	الصنف			العدد	الوظيفة		
15	شريحة اتصال	12	حاسب آلي			1	رئيس		
-	_	8	قارئ ضوئی			3	نائب		
-	_	5	طابعات			3	عضو جوازات		
-	_	1	آلة تصوير			4	مشرف		
_	_	4	كاميرات مراقبة			3	مساند		
_	_	1	هاتف			6	منسق		
_	-	2	سيارة صغيرة			1	سكرتير		
_	_	1	محطة ثابتة			13	مدخل بيانات		
_	-	3	جهاز لاسلكي			13	مرشد		
-	-	1	اسكنر			12	مرشد ۲		
						12	مرشد ۳		

يعنى البرنامج برفع مستوى الأداء و ذلك من ذلال التعاون مع مكاتب الخدمة الميدانية بتوجيه الحافلات إلى مواقع التوديع الميدانية وفق توزيع أعداد الحجاج للحافلات وحسب مدخلات النظام الألي

امد	السان	صف	c
	and the last of		М.

رئيس المجلس التنفيذي	يشرف على البرنامج	المجلس التنفيذية (1)(2)(	الارتباط التنظيمي		
رئيس المكتب	الارتباط الاداري	مراكز توجيه الحافلات	Ö.	الإدارة المنفذ	
90	1811 - 11	۱۰ – ۱۱ –۱۱۰ هــ	من :	#	
80 يوم	المدة بالأيام	<u> </u>	إلى :	الإدارة المنفذة	

الإجراء التصحيحي	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المستهدف	مؤشر الأداء (KPI)	الهدف التشغيلي	المهام
	1%	99%	زمن وصول الحافلات لموقع التوديع ÷ عدد مواقع التوديع	4 ساعات	زمن استلام الحافلات	ضمان وصول	طباعة وتسليم اعتمادات النقل للشركات
	1%	99%	زمن وصول الحافلات لموقع التوديع ÷ عدد مواقع التوديع	3 ساعات	زمن وصول الحافلات إلى مواقع التوديع	الحافلات إلى مواقع المغادرة الميدانية وفق المحددات الزمنية	استلام الحافلات من شركات النقل
	0%	100%	عدد الاعتمادات ÷ عدد الاعتمادات الغير مسددة * 100	% 100	تسليم كافة الاعتمادات	خلال أعمال موسم الحج	توجيه الحافلات إلى مواقع المغادرة الميدانية

#### برنامج عمل مراكز توجيه الحافلات

اسم برنامج العمل

طباعة وتسليم اعتمادات النقل للشركات

المحمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
			متابعة النظام وتحديد المغادرات والاعتمادات الصادرة للمكاتب التابعة للمركز	1
11/ 01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	الدخول على المسار الالكتروني وطباعة الاعتماد وختمها بختم المركز	2
			تسجيل رمز استلام الحافلات على الاعتمادات	3
11/ 01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	تسليم الاعتمادات لشركات النقل والتوقيع بالاستلام	4

## برنامج عمل مراكز توجيه الحافلان

اسم برنامج العمل

استلام الحافلات من شركات النقل

المحمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
12/05 إلى 12/05	موظف موسمي	-	معرفة مواقع المغادرة المدخلة وعدد حافلات الشركات المطلوبة للمغادرة حسب الاعتمادات الصادرة.	1
12/05 إلى 12/05	موظف موسمي	-	طباعة جداول المغادرة الميداني المعتمدة في النظام الآلي.	2
12/05 إلى 12/05	موظف موسمي	شركات النقل	التواصل مع شركات النقل فيما يخص تجهيز الحافلات قبل موعد المغادرة بـوقت كافي.	3
		وكالة الوزارة – النقابة العامة للسيارات	التأكد من سلامة الحافلات فيما يخص نظافتها وسلامة الزجاج والاطارات	4
12/05 إلى 12/05	موظف موسمي	شركات النقل	تجهيز الحافلات في ساحة شركات النقل قبل موعد توجيهها لموقع المغادرة بساعة وفرزها داخل ساحة المحطة	5

#### اسم برنامج العمل

#### برنامج عمل مراكز توجيه الحافلات

# توجيه الحافلات إلى مواقع المغادرة الميدانية

# المصمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
12/05 إلى 12/05	موظف موسمي	\ \-	توزيع المرشدين حسب مواقع المغادرة	1
12/05 إلى 12/05	موظف موسمي	-	تسليم الحافلات للمرشدين وفق استمارات التسليم متضمنة الرحلة والموقع وزمن الخروج من المحطة	2
12/05 إلى 11/01	موظف موسمي	شركات النقل ، النقابة العامة للسيارات	المساهمة في تنظيم خروج الحافلات من ساحة المحطة وعدم خلطها ميدانياً	3
12/05 إلى 12/05	موظف موسمي	شركات النقل ، النقابة العامة للسيارات	إيجاد مخارج إضافية خلال أيام الذروة لخروج الحافلات	4
12/05 إلى 12/05	موظف موسمي	شركات النقل ، النقابة العامة للسيارات ، وكالة وزارة الحج والعمرة	توجيه الحافلات إلى مواقع المغادرة حسب مواعيدها بالنظام الآلي لموسم ما قبل الحج	5
12/05 إلى 12/05	موظف موسمي	مكاتب الخدمة ، شركات النقل	التنسيق لضمان وصول الحافلات لمواقعها الصحيحة وفق المحددات الزمنية للمغادرة لموسم ما قبل الحج	6
		لجنة المتابعة الميدانية	في حالة تأخر مرشدي المكتب عن الاستلام يتم التواصل مع المركز لابلاغ لجنة المتابعة الميدانية لتثبيت الحالة	7
		النقابة العامة للسيارات, وكالة الوزارة	في حالة الغاء الرحلة أو تأجيلها يجب إعداد محضر اثبات حالة وتوثيقه من النقابة ووكالة الوزارة	8
			التوجه إلى الموقع المحدد لتجميع المرشدين للعودة إلى مركز التوجيه وتسليم بيانات الاستلام والتسليم	9

	.ة	المقومات المادب			بشرية	الكوادر ال
العدد	الصنف	العدد	الصنف		العدد	الوظيفة
2	سيارة فان	2	سيارة صغيرة		1	رئيس
-	_	5	جهاز لاسلكي		3	رئيس فترة
-	_	2	محطة ثابتة		3	مشرف
-	_	2	هاتف		3	مساند
-	_	1	آلة تصوير		6	منسق
-	_	6	اسكنر		1	سكرتير
-	_	6	حاسب آلي		30	مرشد
-	_	4	طابعات		40	مرشد 2
-	_	2	دباب		30	مرشد 3
-	_	50	شريحة اتصال			

	مركز توجيه الحافلات 2 والترحدية								
	المقومات المادية								
العدد	الصنف	العدد	الصنف			العدد	الوظيفة		
2	سيارة فان	2	سيارة صغيرة			1	رئيس		
-	_	5	جهاز لاسلكي			3	رئيس فترة		
-	-	2	محطة ثابتة			3	مشرف		
_	_	2	هاتف			3	مساند		
-		1	آلة تصوير			6	منسق		
-	_	6	اسكنر			1	سكرتير		
-	-	6	حاسب آلي			30	مرشد		
-	-	4	طابعات			40	مرشد 2		
-	-	2	دباب			30	مرشد 3		
_	_	50	شريحة اتصال						

	مركز توجيه الحافلات رقم 3									
	ä		الكوادر البشرية							
العدد	الصنف	العدد	الصنف				العدد	الوظيفة		
2	سيارة فان	2	سيارة صغيرة				1	رئيس		
-	_	5	جهاز لاسلكي				3	رئيس فترة		
-	_	2	محطة ثابتة				3	مشرف		
-	_	2	هاتف				3	مساند		
_	-	1	آلة تصوير				6	منسق		
-	_	6	اسكنر				1	سكرتير		
-	_	6	حاسب آلي				30	مرشد		
_	-	4	طابعات				40	مرشد 2		
_	-	2	دباب				30	مرشد 3		
-	_	50	شريحة اتصال							

4

برنامج عمل مركز الدعم والمساندة

يعنى هذا البرنامج بدعم ومساندة مكاتب الخدمة الميدانية ومراكز وتوجيه الحافلات بالكوادر البشرية وذلك لتغطية جميع المواقع التشغيلية وفق معايير محددة لعملية الدعم وذلك ذلال اعمال موسم الحج

عصف السنامد

رئيس اللجنة الاشرافية للمجالس التنفيذية	يشرف على البرنامج	اللجنة الاشرافية للمجالس التنفيذية	ليمي	الارتباط التنظ
رئيس المركز	الارتباط الاداري	مركز الدعم والمساندة	الإدارة المنفذة	
60	1 \$11 - 7 . 11	۱۰ - ۱۱ - ۱۱ هــ	عن :	الدحارة الحاجة
60 يوم	المدة بالأيام	<u> </u>	إلى :	الإدارة المنفذة

الإجراء التصحيحي	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المستهدف	مؤشر الأداء (KPI)	الهدف التشغيلي	المهام
	0%	100%	عدد طلبات الدعم ÷ اجمالي عدد البلاغات × 100	100%	تغطية جميع مواقع العمل	تكامل منظومة تقديم الخدمات في عملية	دعم مكاتب الخدمة الميدانية بالكوادر البشرية
	0%	100%	عدد طلبات الدعم ÷ اجمالي عدد البلاغات × 100	100%	تغطية مواقع العمل	مساندة مواقع العمل خلال موسم الحج	دعم القطاعات والمراكز المساندة بالكوادر البشرية

# اسم برنامج العمل

#### برنامج عمل مركز الدعم والمساندة

# دعم مكاتب الخدمة الميدانية بالكوادر البشرية

<u> മറക</u> വ	П
	4

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/10 إلى 11/10	موظف موسمي	المجلس التنفيذي	يتم طلب الدعم عند وجود عدد مواقع التوديع بزيادة عن (١٠) مواقع للرحلة الواحدة وفق المحددات الزمنية المعتمدة في النظام ويكون الطلب آلياً	1
11/10 إلى 11/10	موظف موسمي	المجلس التنفيذي	تلقي البلاغات لطلب الدعم والمساندة من قبل قياديي المجلس التنفيذي عبر النظام الالي	2
11/10 إلى 11/10	موظف موسمي	مكتب الخدمة الميداني	التوجه إلى مكتب الخدمة الميداني لتقديم الدعم المناسب والتواصل مع نائب المكتب	3
11/10 إلى 11/10	موظف موسمي	مكتب الخدمة الميداني	استلام جوازات الحجاج والتأكد من مطابقة البيانات مع الكشوفات المرفقة والتوجه إلى موقع المغادرة وفق بيان المغادرة المرفق مع جوازات الحجاج	4
11/10 إلى 11/10	موظف موسمي	مركز توجيه الحافلات	استلام الحافلات من مندوب مركز توجيه الحافلات والتعامل مع الحالة	5
11/10 إلى 11/10	موظف موسمي	مكتب الخدمة الميداني	إتمام عمليات المغادرة ووضع الملصقات وفق التنظيم المسبق ومتابعة صعود الحجاج للحافلة والتأكد من وضع الامتعة الخاصة بالحجاج الكرام	6
11/10 إلى 11/10	موظف موسمي	مكتب الخدمة الميداني	مطابقة الجوازات على الحجاج الكرام داخل الحافلة قبل المغادرة	7
11/10 إلى 11/10	موظف موسمي	مكتب الخدمة الميداني	تدوين المعلومات الخاصة بالمغادرة النهائية	8
11/10 إلى 11/10	موظف موسمي	مكتب الخدمة الميداني	تسليم الجوازات لسائق الحافلة وأخذ التوقيع اللازم	9
11/10 إلى 11/10	موظف موسمي	مكتب الخدمة الميداني	تسليم كشف المغادرة المبدئي لمكتب الخدمة المعني لإجراء المغادرة النهائية	10
11/10 إلى 11/10	موظف موسمي	مكتب الخدمة الميداني	اقفال البلاغ من قبل المجلس التنفيذي عبر النظام الالي	11

#### مل برنامج عمل مركز الدعم والمسان

المهمة دعم القطاعات والمراكز المساندة بالكوادر البشرية

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
۱۱/۱۰ إلى ۱۱/۱۰	موظف موسمي	-	يتم طلب الدعم لمركزي توجيه الحافلات في حال وجود زيادة في مواقع المغادرة بنسبة ( ١٠ ٪ ) عن عدد المرشدين في الفترة الواحدة ويكون الطلب آلياً .	1
۱۱/۱۰ إلى ۱۱/۱۰	موظف موسمي	المجلس الاشرافي	تلقي البلاغات لطلب الدعم والمساندة من قبل قياديي المجلس التنفيذي عبر النظام الالي	
۱۱/۱۰ إلى ۱۱/۱۰	موظف موسمي	مركز توجيه الحافلات	التوجه إلى مركز توجيه الحافلات الذي يحتاج مساعدة والتواصل مع قيادي المركز	3
۱۱/۱۰ إلى ۱۱/۱۰	موظف موسمي	مركز توجيه الحافلات	استلام الحافلات من موظفي المركز والتوجه إلى مواقع المغادرة وفق الجدول المسلّم من قبل موظف المركز	
۱۱/۱۰ إلى ۱۱/۱۰	موظف موسمي	مكتب الخدمة الميداني	تسليم الحافلات لمندوب مكتب الخدمة الميداني والتوقيع على الاستلام	
۱۱/۱۰ إلى ۱۱/۱۰	موظف موسمي	مكتب الخدمة الميداني	التوجه إلى الموقع المحدد لتجميع المرشدين للعودة إلى مركز التوجيه لإنهاء المغادرة من قبل قيادي مركز التوجيه	6
۱۱/۱۰ إلى ۱۱/۱۰	موظف موسمي	المجلس الاشرافي	اقفال البلاغ من قبل المجلس التنفيذي عبر النظام الالي	7

## رابعاً : برنامج عمل مركز الدعم والمساندة

المقومات المادية				الكوادر البشرية				
العدد	الصنف	العدد	الصنف				العدد	الوظيفة
6	سيارة صغيرة	4	حاسب آلي				1	رئيس
1	سيارة فان	3	طابعة				3	رئيس فترة
2	محطة ثابتة	1	اسكنر				3	مشرف
6	جهاز لاسلكي	25	جوال				3	منسق
-	-	1	آلة تصوير				1	سكرتير
-	-	2	هاتف				50	مرشد
	-	1	فاكس				50	مرشد 2





تقديـم خدمـات مباشـرة للحجـاج الكـرام والتنسـيق بيـن مؤسسـات الطوافـة ومكتـب الــوكلاء المودــد ومكاتـب الخدمـة الميدانيـة



الهيكل التنظيمي

## المشرف على القطاع

الدليل : فيصل بن محمد امين سندي





برنامج عمل وحدة خدمات الحجاج

1

اسم برنامج العمل

. ..

مكتب خدمات الحجاج والمنسق مع مؤسسات ارباب الطوائف

يعنى هذا البرنامج بالتنسيق بين مؤسسات الطوافة ومكتب الوكلاء الموحد وبين 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

	عضو مجلس الإدارة	يشرف على البرنامج	مكتب خدمات الحجاج والتنسيق مع مؤسسات ارباب الطوائف		الارتباط التنظيم
	عضو مجلس الإدارة	الارتباط الاداري	مكتب خدمات الحجاج		الإدارة المنفذ
	90 يوم	1511 11	۱۰-۱۱ -٠٤٤١ هــ	صن :	الحالة الحادات
		المدة بالأيام	٠٠ - ١٠ - ١٤٤١ هــ	إلى :	الإدارة المنفذة

الإجراء التصحيحي	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المستهدف	مؤشر الأداء (KPI)	الهدف التشغيلي	المهام
	0%	100%	عدد البلاغات المسددة ÷ عدد البلاغات × 100	100%	تسديد جميع البلاغات الواردة		توثيق وإنهاء البلاغات الواردة عن الحجاج الكرام من جميع الجهات ذات العلاقة
	0%	100%	عدد الجوازات المستلمة ÷ عدد الجوازات المسلمة × 100	0%	عدد الجوازات المتبقية	تحقيق التفاعل الإيجابي لتقديم الخدمات اللازمة للحجاج الكرام والعمل على راحتهم خلال موسم الحج	تسليم الجوازات المتبقية بمكاتب الخدمة الميدانية لموسم ما قبل الحج لمكاتب مؤسسات الطوافة بمكة المكرمة
	0%	100%	عدد بلاغات الحجاج ÷ اجمالي البلاغات المنتهية × 100	100%	إنهاء جميع حالات الحجاج	<u> </u>	متابعة الحجاج المتوفين والموقوفين في مراكز الشرطة وإنهاء إجراءاتهم

#### مكتب خدمات الحجاج

اسم برنامج العمل

### توثيق وإنهاء البلاغات الواردة عن الحجاج الكرام من جميع الجهات ذات العلاقة

المصمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11-20 إلى 20-20	موظف موسمي	مكاتب الخدمات الميدانية ، مؤسسات الطوافة ،	استلام البلاغات عبر النظام الآلي من مكاتب الخدمات الميدانية بالمدينة المنورة أو مؤسسات الطوافة بمكة المكرمة أو الجهات الخرى	1
20–10 إلى 20–11	موظف موسمي	-	طباعة البلاغ والتوقيع عليه وختمه	2
10-20 إلى 20-1	موظف موسمي	مكاتب الخدمات الميدانية ، مؤسسات الطوافة ،	إرسال البلاغ الى مكاتب الخدمات الميدانية أو مكاتب مؤسسات الطوافة عن طريق الإيميل او الفاكس	3
10-20 إلى 20-1	موظف موسمي	مكاتب الخدمات الميدانية ، مؤسسات الطوافة ،	متابعة البلاغ المرسل للتأكد من انتهاء الحالة	4
12-20	موظف موسمي	مكاتب الخدمات الميدانية ، مؤسسات الطوافة ،	استلام الرد من مكاتب الخدمات الميدانية أو مكاتب مؤسسات الطوافة عن طريق الفاكس أو الإيميل	5
12-29	موظف موسمي	مكاتب الخدمات الميدانية ، مؤسسات الطوافة ،	إرسال الرد للجهة المعنية لمعالجة الوضع	6
01/20	موظف موسمي		أرشفة رد البلاغات إلكترونياً في النظام الآلي	7

#### مكتب خدمات الحجاد

سم برنامج العمل

تسليم الجوازات المتبقية بمكاتب الخدمة الميدانية لموسم ما قبل الحج لمكاتب مؤسسات الطوافة بمكة المكرمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
10-20 إلى 20-11	موظف موسمي	مكاتب الخدمة الميدانية	استلام الجوازات المتبقية من مكاتب الخدمة الميدانية وتوثيقها عبر النظام الآلي	1
10-20 إلى 20-11	موظف موسمي	-	فرز وعمل إحصائية بأعداد وجنسيات الجوازات في بيان	2
10-20 إلى 20-1	موظف موسمي	مؤسسات الطوافة	إرسال الجوازات إلى مؤسسات الطوافة بمكة المكرمة	3

#### مكتب خدمات الحجاج

اسم برنامج العمل

## متابعة الحجاج المتوفين والموقوفين في مراكز الشرطة وإنهاء إجراءاتهم

المصمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
20–10 إلى 20–11	موظف موسمي	مراكز الشرطة	إرسال المندوب للقيام بزيارة يومية على مراكز الشرطة	1
10-20 إلى 20-11	موظف موسمي	مراكز الشرطة	في حال وجود حاج موقوف أو متوفّى يتم تعبئة بيانات الحاج في نموذج ومتابعة الحالة الي انتهائها وتسليم وثائق الحاج الي ممثلي مكتب شؤون الحجاج	2
1-20 إلى 20-1	موظف موسمي	-	عمل تقرير أسبوعي بالحالات المرصودة ورفعها لعضو مجلس الإدارة المختص للتوجيه	3

#### يرنامد عمل مكتب خدمات الحجاد

	المقومات المادية					البشرية	الكوادر
العدد	الصنف	العدد	الصنف			العدد	الوظيفة
1	فاكس	2	حاسب آلي			3	مشرف
						1	سكرتير
1	هاتف	1	طابعات			3	مساند
1	محطة ثابتة	1	اسكنر			6	منسق
_	_	1	آلة تصوير				





قطاع التدريب والتطوير

تمكيـن العامليـن فـي خدمـة ضيـوف الرحمـن بالمهـارات والخبـرات اللازمـة وتعزيزهـا لتحقيـق رسـالة المنظمـة



الميكل التنظيمي لقطاع عضو مجلس الإدارة للتدريب والتطوير

الهيكل التنظيمي •

### المشرف على القطاع





اسم برنامج العمل برنامج

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

وصف البرنامج

عضو مجلس الإدارة	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة للتدريب والتطوير		الارتباط التنظيم
عضو مجلس الإدارة	الارتباط الاداري	ارة المنفخة وحدة التطوير والتدريب		الإدارة المنفذ
150 يوم	1 \$11 - 11	۷۰ - ۱۶۶۰ هــ	من :	الدعارة المنفخة
	المدة بالأيام	۱۰ - ۱۰ - ۱۵ کا هــ	إلى :	الإدارة المنفذة

الإجراء التصحيحي	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المستهدف	مؤشر الأداء (KPI)	الهدف التشغيلي	المهام	
	0%	100%	اعتماد البرامج التدريبية	100%	اعتماد البرامج التدريبية		دراسة احتياجات التدريب لكافة الوظائف الموسمية	
التدريب من خلال منصة امارة المنطقة	30% 70% 60 متدرب	30% خلال	70%	تدريب كافة الرؤساء	100%	الرؤساء الذين سيتم تدريبهم		تدريب قيادات الصف الاول
والبدء بوقت كافي قبل انطلاق اعمال		تدریب 120 متدرب	120 متدرب	عدد المتدربين	اكساب العاملين في خدمة ضيوف	تدريب قيادات الصف الثاني		
الموسم زيادة عدد	70%	45 متدرب	تدریب 150 متدرب	150 متدرب	عدد المتدربين	الرحمن المهارات المعرفية لتحقيق اهداف المؤسسة	تدريب منفذي الخدمة	
البرامج التدريبية لجميع	11%	322 متدرب	تدریب 150 متدرب	400 متدرب	عدد المتدربين	الاهلية للأدلاء خلال موسم الحج	التدريب على راس العمل	
العاملين واعتماد الترشيح بحضور البرامج	671 متدرب	تدریب 850 متدرب	850 متدرب	تأهيل العالمين على النظام الالي للحج		لأنظمة الحج الالكترونية وكيفية التعامل مع التحديثات		

#### برنامج التدريب

#### اسم برنامج العمل

## دراسة احتياجات التدريب لكافة الوظائف الموسمية

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
08/01 إلى 08/25	موظف موسمي	الشؤون الإدارية	حصر المسميات الوظيفية الموسمية	1
08/01 إلى 08/25	موظف موسمي	الشؤون الإدارية	حصر التوصيف الوظيفي لكل مسمى وظيفية	2
08/01 إلى 08/25	موظف موسمي	الشؤون الإدارية	حصر المهام لكل مسمى وظيفية	3
08/24 إلى 24/08	موظف موسمي	-	تحديد المهارات اللازمة لكل مهمة وظيفية	4
08/24 إلى 24/08	موظف موسمي	-	تحديد البرامج التدريبية الخاصة لتنمية كل مهارة وظيفية	5
09/20 إلى 09/15	موظف موسمي	-	تحديد الميزانيات الخاصة بالدورة التدريبية	6
09/20 إلى 99/15	موظف موسمي		اعتماد الميزانيات الخاصة بالدورة التدريبية	7
09/24 إلى 24/25	موظف موسمي	-	اعتماد البرامج التدريبية لقيادات الصف الاول ( الرؤساء )	8
09/24 إلى 08/25	موظف موسمي	-  -	اعتماد البرامج التدريبية لقيادات الصف الثاني ( النواب ، اعضاء الجوازات ، رؤساء الفترات ، المشرفين )	9
09/24 إلى 24/25	موظف موسمي	-	اعتماد البرامج التدريبية لمنفذي الخدمة ( مساندين ، منسقين ، مدخلي البيانات ، مرشدين )	
09/24 إلى 24/08	موظف موسمي		اعتماد المخطط الزمني لتنفيذ البرامج التدريبية	11
09/24 إلى 08/25	موظف موسمي	-	اعتماد المتدربين المنفذين للبرامج التدريبية	12

#### نامج العمل برنامج التد

تدريب قيادات الصف الاول

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
09/05 إلى 09/25	موظف موسمي	الشؤون الإدارية	حصر القيادات المرشحة للعمل خلال موسم حج هذا العام	1
09/15 إلى 09/07	موظف موسمي	-	تقسيم القيادات المرشحة للعمل على عدة مجموعات للتدريب	2
09/20 إلى 99/15	موظف موسمي	-	مراجعة واعتماد المواد العملية والبرامج التدريبية لقيادات الصف الاول	3
09/20 إلى 09/15	موظف موسمي	-	اعتماد المدربين	4
09/20 إلى 09/15	موظف موسمي	-	اعتماد المخطط الزمني لتنفيذ البرامج ( خطة البرامج )	5
1 إلى 2 يوم	موظف موسمي	-	التأكد من جاهزية قاعات التدريب	6
10/07 إلى 10/06	موظف موسمي	-	اشعار المتدربين بزمن التدريب وتاريخ ومقر انعقاد البرامج التدريبية	7
10/10 إلى 10/22	موظف موسمي	-	حصر المتدربين الذين حضر البرامج التدريبية (كل برنامج على حدى))	8
10/24 إلى 24/23	موظف موسمي	-	الرفع لسعادة رئيس مجلس الادارة بالقياديين الذين لم يحضروا او يكملوا البرنامج التدريبي	9
10/26 إلى 10/23	موظف موسمي	تقنية المعلومات	تصميم استبيان الإلكتروني لقياس اثر التدريب من قبل المتدربين وتقييم اداء المدرب	10
10/26 إلى 10/25	موظف موسمي	-	اعتماد شهادات التدريب وتسليمها للقياديين الذين اكملوا البرامج التدريبية	11

#### امج العمل البرنامج التد

# تدريب قيادات الصف الثاني (( النواب ))

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
09/05 إلى 09/25	موظف موسمي	الشؤون الإدارية	حصر قيادات الصف الثاني المرشحة للعمل خلال موسم حج هذا العام (( وظيفة نائب ))	1
09/15 إلى 09/07	موظف موسمي	-	تقسيم المتدربين المرشحين للعمل على عدة مجموعات تدريبية	2
09/20 إلى 99/15	موظف موسمي	1 1	اعتماد المواد العملية والبرامج التدريبية لقيادات الصف الثاني (( بمعدل برنامجين تدريبية ) )	3
09/20 إلى 99/15	موظف موسمي	-	اعتماد المدربين استحقاقاتهم المالية	4
09/20 إلى 09/15	موظف موسمي		اعتماد المخطط الزمني لتنفيذ البرامج ( خطة البرامج )	5
09/20 إلى 99/15	موظف موسمي	-	التأكد من جاهزية مقر التدريب	6
10/07 إلى 10/06	موظف موسمي		اشعار المتدربين بزمن التدريب وتاريخ ومقر انعقاد البرامج التدريبية	7
10/15 إلى 10/26	موظف موسمي	-	حصر المتدربين الذين حضروا البرامج التدريبية (كل برنامج على حدى))	8
10/27 إلى 27/26	موظف موسمي	-	الرفع لسعادة اعضاء مجلس الادارة بالمتدربين والتابعين لهم والذين لم يحضروا او يكملوا البرنامج التدريبي	9
10/28 إلى 10/27	موظف موسمي	تقنية المعلومات	تصميم استبيان الإلكتروني لقياس اثر التدريب من قبل المتدربين وتقييم اداء المدرب	
10/28 إلى 28/10	موظف موسمي	-	اعتماد شهادات التدريب وتسليمها للقياديين الذين اكملوا البرامج التدريبية	11

#### رنامج العمل برنامج التد

# تدريب منفذي الخدمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
09/05 إلى 08/25	موظف موسمي	الشؤون الإدارية	حصر منفذي الخدمات من الوظائف المرشحة للعمل خلال موسم حج هذا العام (( مشرف فما دون ))	1
09/15 إلى 09/07	موظف موسمي	-	تقسيم المتدربين المرشحين للعمل على عدة مجموعات تدريبية	2
09/20 إلى 09/15	موظف موسمي	-	اعتماد المواد العملية والبرامج التدريبية لمنفذي الخدمة	3
09/20 إلى 09/15	موظف موسمي	-	اعتماد المدربين استحقاقاتهم المالية	4
09/20 إلى 09/15	موظف موسمي	-	اعتماد المخطط الزمني لتنفيذ البرامج ( خطة البرامج )	5
09/20 إلى 09/15	موظف موسمي	-	التأكد من جاهزية مقر التدريب	6
10/07 إلى 10/06	موظف موسمي	-	اشعار المتدربين بزمن التدريب وتاريخ ومقر انعقاد البرامج التدريبية	7
10/26 إلى 10/15	موظف موسمي	-	حصر المتدربين الذين حضروا البرامج التدريبية (كل برنامج على حدى))	8
10/27 إلى 27/26	موظف موسمي	-	الرفع لسعادة اعضاء مجلس الادارة بالمتدربين والتابعين لهم والذين لم يحضروا او يكملوا البرنامج التدريبي	9
10/28 إلى 10/27	موظف موسمي	تقنية المعلومات	تصميم استبيان الإلكتروني لقياس اثر التدريب من قبل المتدربين وتقييم الداء المدرب	10
10/28 إلى 10/27	موظف موسمي	-	اعتماد شهادات التدريب وتسليمها للقياديين الذين اكملوا البرامج التدريبية	11

#### العمل برناه

#### برنامج التدريب

## التدريب على راس العمل لأنظمة الدج الالكترونية وكيفية التعامل مع التدديثات

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
1 إلى 2 يوم	موظف موسمي	4	حصر أعداد الموظفين في جميع القطاعات محل التدريب	1
1 إلى 2 يوم	موظف موسمي	-	تحديد الاحتياجات الخاصة بكل قطاع	2
1 إلى 2 يوم	موظف موسمي	-	تحديد البرامج والتطبيقات محل التدريب	3
1 إلى 2 يوم	موظف موسمي	-	عمل الجدول الزمني الخاص بالدورات التدريبية ومواقعها	4
1 إلى 2 يوم	موظف موسمي	-	تعيين فريق التدريب محل تنفيذ الدورات التدريبية	5
1 إلى 2 يوم	موظف موسمي	-	تعميد تنفيذ الدورة التدريبية	6
1 إلى 2 يوم	موظف موسمي	-	التنسيق مع القطاعات المختلفة بمواعيد تنفيذ الدورات التدريبية أو ورش العمل	7
فوراً	موظف موسمي	وحدة تقنية المعلومات	إعلام المستفيدين بمواعيد الدورات محل التنفيذ عبر الرسائل الإلكترونية والبريد الإلكتروني الموجود في النظام الإلكتروني	8
وفقاً لمدة الدورة	موظف موسمي	-	تنفيذ الدورة التدريبية	
1 إلى 2 يوم	موظف موسمي	وحدة الجودة	إجراء التقييم الخاص بالدورة التدريبية	10
1 إلى 2 يوم	موظف موسمي	-	إعداد تقرير الأداء عن الدورة التدريبية محل التنفيذ	11

## خطة التدريب لموسم حج 1440 هـ

فترة التنفيذ	عدد المقاعد	الفئات المستهدفة	البرنامج
شهر شعبان	75 مقعد	رؤساء المكاتب ، الجهات المشاركة بأعمال الحج	الجودة والتميز المؤسسي
شهر شعبان	120 مقعد	نواب الرؤساء ، الجهات المشاركة بأعمال الحج	الادارة الحديثة
شهر شوال	280 مقعد	أعضاء الجوازات ، رؤساء الفترات ، رؤساء الوحدات المشرفين ، السكرتير	التنظيم المكتبي التنسيق الاداري
شهر شوال	150 مقعد	المساندين ، المنسقين	قيادة وبناء فرق العمل
شهر ذو القعدة	150 مقعد	المنسقين ، المرشدين	خدمات العملاء
شهر ذو القعدة	200 مقعد	الرؤساء ، النواب ، المشرفين	نظام المسار الالكتروني





# قطاع العلاقات العامة والإعلام

تنميـة وتأصيـل علاقـة المؤسسـة بجمهورهـا الداخلـي والخارجـي , وايجـاد صـورة مرموقـة طيبـة عـن نشـاطها فـي خدمـة ضيـوف الرحمـن بالمدينـة المنـورة مـن خـلال موسـم الحـج



الميكل التنظيمي لقطاع عضو مجلس الإدارة للعلاقات العامة والإعلام

الهيكل التنظيمي •

### المشرف على القطاع

الدليل: أ. هاشم بن مصطفى مقلية

إدارة العلاقات العامة والإعلام





1

اسم برنامج العمل

برنامج عمل إدارة العلاقات العامة والإعلام

الإشراف على تنظيم المناسبات ومراسم الاستقبال والضيافة بالإضافة للدور الإعلامي المتمثل في إعداد الأخبار وتصويرها ونشرها عبر وسائل الإعلام المختلفة فضلاً عن إصدار النشرات والمجلة والكتيبات التعريفية والتوعوية وتوثيق المناسبات وإعداد وإخراج الملف الصحفي

وصف البرنامد

عضو مجلس الإدارة	يشرف على البرنامج	إدارة العلاقات العامة والاعلام	يم	الارتباط التنظيم	
مدير إدارة	الارتباط الاداري	إدارة العلاقات العامة والإعلام		الإدارة المنفذة	
0.0	1 511 11	۲۰ - ۱۰ - ۱۶۵ هــ	من :	#	
90 يوم	المدة بالأيام	_> \ - \ · - \ 3 3 \ &	إلى :	الإدارة المنفذة	

الإجراء التصحيحي	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المستهدف	مؤشر الأداء (KPI)	الهدف التشغيلي	المهام
		100%	ایام العمل × تقریر یومیا	70 تقریر	عدد التقارير		الإشراف على تنظيم المناسبات والتجهيزات اللازمة لها
	13 لقاء	23 لقاء	عدد اللقاءات المستهدفة – عدد اللقاءات المنجزة	10 لقاءات	عدد اللقاءات الإعلامية	ابراز دور المؤسسة	تفعيل قنوات التواصل مع وسائل الإعلام ومشاركة الإعلاميين لمنجزات المؤسسة
	0%	100%	عدد النشرات ÷ إجمالي الموضوعات × 100	100%	عدد النشرات الصحفية	الاهلية للأدلاء للخدمات المقدمة للحجاج الكرام	تغطية كافة الأحداث والوقائع اليومية للمؤسسة وتحرير الأخبار وبثها لوسائل الإعلام
	0%	100%	عدد التقارير ÷ إجمالي الفعاليات والمناسبات والأنشطة × 100	100%	عدد التقارير		استثمار موقع المؤسسة الرقمي ومواقع التواصل الاجتماعي لنشر كافة أنشطة المؤسسة

#### برنامج عمل إدارة العلاقات العامة والإعلام

اسم برنامج العمل

## الإشراف على تنظيم المناسبات والتجهيزات اللازمة لها

- إلى )	تاريخ التنفيذ ( من -	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
01	11/01 إلى 20/	موظف موسمي	-	ضبط وتأمين اللقاءات والاحتفالات التي تنظمها المؤسسة برعاية سعادة رئيس	1
				مجلس الإدارة لبرامج شؤون الحج العامة.	
01	11/01 إلى 20/	موظف موسمي	الجهة التي تقيم المناسبة	التنسيق للتغطية الشاملة للمؤتمرات واللقاءات الرسمية لمنسوبي المؤسسة	2
01	11/01 إلى 20/	موظف موسمي	مقر المؤسسة الإداري	إعداد برامج الزيارات الرسمية إلى المؤسسة وإعطاء الزوار نبذة تعريفية عن	3
		_		المؤسسة وخدماتها	
01	11/01 إلى 20/	موظف موسمي	كافة مواقع عمل المؤسسة	التنسيق مع الإدارات والجهات المعنية لإقامة الحفلات للمناسبات الرسمية	4
		-	الموسمية	المؤسسة	
01	11/01 إلى 20/	موظف موسمى	كافة مواقع عمل المؤسسة	التنسيق مع الإدارات المعنية لإعداد جداول استقبال ضيوف وأعضاء	5
		•	الموسمية	المؤسسة وتوديعهم	
01	11/01 إلى 20/	موظف موسمي	مكتب سعادة الرئيس	تنظيم الدعوات الرسمية والاحتفالات لسعادة رئيس مجلس الإدارة وأعضاء	6
		•		مجلس الإدارة	
01	11/01 إلى 20/	موظف موسمي	مكتب علاقات شؤون	التنسيق والاستعداد لاستقبال طلائع الحجاج ومغادرتهم امام الدور	7
		"	الحجاج	السكنية	
01	11/01 إلى 20/	موظف موسمي	-	التغطية الاعلامية لمراسم استقبال طلائع الحجاج	8

#### اسم برنامج العمل

### برنامج عمل إدارة العلاقات العامة والإعلام

### تفعيل قنوات التواصل مع وسائل الإعلام ومشاركة الإعلاميين لمنجزات المؤسسة

### المصمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	وسائل الإعلام ، كافة مواقع	إعداد المواد الصحفية مزودة بالصور ( أخبار – تقارير – لقاءات )	1
		عمل المؤسسة الموسمية		
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	كافة وسائل الإعلام	التواصل مع وسائل الإعلام لنشر الأخبار والتقارير	2
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	توثيق أنشطة وأخبار المؤسسة ( تصوير فوتوغرافي – فيديو – ملف صحفي )	3
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	وسائل الإعلام	التنسيق لعمل لقاءات تلفزيونية وإذاعية	4
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	كافة مواقع عمل المؤسسة	تسهيل مهام الإعلاميين	5
		الموسمية		

#### برنامج عمل إدارة العلاقات العامة والإعلام

#### اسم برنامج العمل

### تغطية كافة الأحداث والوقائع اليومية للمؤسسة وتحرير الأخبار وبثها لوسائل الإعلام

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	متابعة أنشطة المؤسسة والقيام بما يلزم ذلك من تغطية إعلامية وتوثيقها	1
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	القيام بإصدار وتوزيع النشرات والمطبوعات التعريفية	2
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	الصحف المحلية	التنسيق لإعلانات المؤسسة بالصحف والمجلات	3
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	تحرير الأخبار و التقارير المستقاة من أكثر من مصدر	4
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	تحسين جودة المادة الصحفية من خلال تحريرها واختصارها وصقلها	5
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	متابعة استكمال المعلومات الناقصة في بعض الموضوعات الصحفية	6
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	مراعاة دقة المعلومات المستقاة من المصادر مع الربط بين المعلومات والموضوعات ذات العلاقة	7

عمل برنامج عمل إدارة العلاقات العامة والإ:

اسم برنامج العمل

استثمار موقع المؤسسة الرقمي ومواقع التواصل الاجتماعي لنشر كافة أنشطة المؤسسة

ão to	ш
	ш

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
۱۱/۲۱ إلى ۲۰/۲۰	موظف موسمي	كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	تزويد الموقع الإخباري بأخبار ومناسبات المؤسسة يومياً	1
۱۱/۲۱ إلى ۲۰/۲۰	موظف موسمي	كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	القيام بأعمال التصوير الفوتوغرافي بالاجتماعات والإدارات ومكاتب الخدمة الميدانية	2
۱۱/۲۰ إلى ۱۱/۲۰	موظف موسمي	كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	توثيق وتزويد جميع الصور وأعدادها التي تم التقاطها عن موسم الحج وعن كامل العام للموقع الالكتروني	3
۱۱/۲۰ إلى ۱۱/۲۰	موظف موسمي	كافة مواقع عمل المؤسسة الموسمية	توثيق وحصر كافة تسجيلات الفيديو وأعدادها التي تم تسجيلها عن موسم الحج وكامل العام للموقع الالكتروني	4

### وحدة قطاع العلاقات العامة والإعلام

	المقومات المادية							الكوادر
العدد	الصنف	العدد	الصنف				العدد	الوظيفة
		2	جهاز لاسلكى				3	مشرف
		2	جهاز لاسلكي سيارة صغيرة				6	صحفي
							4	صحفي منسق
							3	مرشد
							3	مرشد 2





قطاع الشؤون الادارية

انجــاز كافــة المهــام الإداريــة فيمــا يخــص الكــوادر والمقومــات البشــرية للمؤسســة الاهليــة لــلأدلاء خــلال موســـم الحـــج



الميكل التنظيمي لقطاع عضو مجلس الإدارة للشؤون الادارية

الهيكل التنظيمي ▼

### المشرف على القطاع

الدليل: أ. كمال أدمد خليفة

وحدة الشؤون الاحارية



0504355582
0148260088
0148255048
k-khalifa@Adilla.com.sa

1

اسم برنامج العمل

وصف البرنامد

برنامج عمل وحدة قطاع الشؤون الإدارية

يعنى البرنامج بإنجاز كافة المصام الإدارية للمؤسسة الأصلية للأدلاء من تعيين للكوادر البشرية خلال فترة الموسم والترشيحات القيادية لأعمال الحج والتنقلات بين الوحدات والمكاتب الميدانية

عضو مجلس الإدارة	يشرف على البرنامج	إدارة الشؤون الإدارية		الارتباط التنظيم
عضو مجلس الإدارة	الارتباط الاداري	وحدة قطاع الشؤون الإدارية	Ö.	الإدارة المنفذ
. 5 11	المدة بالأيام	۱۰ - ۶۰ -۰۶ هــ	صن :	الاحلية المنفخة
11 شهر		۱۰ - ۳۰ - ۱ ع ع ۱ هــ	إلى :	الإدارة المنفذة

الإجراء التصحيحي	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المستهدف	مؤشر الأداء (KPI)	الهدف التشغيلي	المهام
	0%	100%	عدد الكوادر المؤمنة ÷ عدد الكوادر المطلوبة × 100	100%	تأمين المواقع القيادية بالكوادر		فتح استقبال طلبات التوظيف للوظائف القيادية
	0%	100%	عدد الكوادر المؤمنة ÷ عدد الكوادر المطلوبة × 100	15%	تأمين الكوادر البشرية من ابناء الادلاء لمواقع العمل	تامين جميع مواقع	استقبال طلبات التوظيف
	0%	100%	عدد الكوادر المرشحة ÷ الكوادر الغير منتهية لإجراءات الترشيح × 100	% 85	تأمين الكوادر البشرية من غير ابناء الادلاء لمواقع العمل	العمل بالكوادر البشرية المؤهلة	السنعبان طعبات الموسمية
	0%	100%	عدد الكوادر المؤمنة ÷ عدد الكوادر المطلوبة × 100	100%	إنهاء إجراءات الترشيح		إنهاء إجراءات ترشيح الموظفين الموسمين

#### يم يرنامد العمل

#### برنامج عمل وحدة قطاع الشؤون الإدارية

## فتح استقبال طلبات التوظيف للوظائف القيادية

## المهمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
1440-6-29 / 1440-4-1	موظف موسمي	-	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 الياً	1
1440-7-1 / 1440-4-1	موظف موسمي	-	استقبال المتقدمين وتدقيق وثائقهم و (تعريف البصمة للمتقدمين على وظيفة نائب وعضو فقط)	2
1440-5-30 / 1440-4-1	موظف موسمي	-	تدقيق بيانات المتقدمين والتأكد من صفة الانتماء وتصحيحها بحسب المعتمد في سجلات المساهمين	3
1440-8-30 / 1440-7-1	موظف موسمي	-	إشعار من تم رفض طلباتهم بقرار مسبب يتم إبلاغه عبر البريد الإلكتروني أو رسائل الجوال أو أي طريقة نظامية تراها المؤسسة	4
1440-8-20 / 1440-8-4	موظف موسمي	-	تشكيل اللجان لتدقيق الوثائق المتاحة للمؤسسة لكافة المتقدمين والتأكد من استيفائها للمسوغات المحددة في قرار معالي وزير الحج	5
1440-8-5	موظف موسمي	-	مخاطبة قطاع التدريب وتزويدهم ببيان بأسماء المتقدمين للإفادة عن مدى تحقق الشرط الخاص بالتدريب ضمن اللائحة لكل متقدم.	6
1440-8-5	موظف موسمي	-	إعداد تقرير مفصل عن حالات الطلب المستلمة 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	7
1440-8-5	موظف موسمي	-	إعداد الجداول الزمنية لمواعيد المقابلات الشخصية للرؤساء والنواب والتنسيق معهم هاتفيا حول المواعيد التي يمكن الحضور فيها	8
1440-8-8	موظف موسمي	-	استقبال الحاضرين للمقابلة الشخصية وأخذ توقيعاتهم على النماذج (أ، ب ،ج) كلا بحسب الوظيفة المتقدم لها	9
1440-8-13	موظف موسمي	-	الاعتماد المبدئي للترشيحات	10
1440-8-16	موظف موسمي	-	إشعار المتقدمين بالنتائج	11
1440-9-19	موظف موسمي	-	اعتماد الترشيحات بشكل نهائي بعد النظر والفصل في كافة الاعتراضات الواردة	12
1440-9-20	موظف موسمي	-	الرفع إلى وكالة وزارة الحج والعمرةلشؤون الزيارةللاعتماد	13

#### برنامج عمل وحدة قطاع الشؤون الإدارب

اسم برنامج العمل

### استقبال طلبات التوظيف للوظائف الموسمية

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
1440-6-15	موظف موسمي	العلاقات_ التقنية	الإعلان عن استقبال طلبات التوظيف الموسمي (إنترنت، صحف، رسائل)	1
1440-7-1	موظف موسمي	التقنية	إعداد الموقع الإلكتروني لاستقبال الطلبات وفق المعايير والشروط بلائحة التوظيف الموسمي بالمؤسسة	2
1440-7-1	موظف موسمي	\ <u>-</u>	استلام ملفات المتقدمين للوظائف الموسمية وتدقيقها وتعريف البصمة لهم	3
1440-7-1 1440-9-1	موظف موسمي	مكتب رئيس مجلس الادارة	حصر المتقدمين لطلب التوظيف الموسمي من غير السعوديين والرفع بأسمائهم لوكالة وزارة الحج والعمرةلشؤون الزيارة لرفعها إلى وزارة الداخلية للحصول على الموافقة النظامية على تعيينهم في موسم الحج على وظائف الترجمة	4
1440-7-1 1440-8-15	موظف موسمي	1439-9-1	تغذية النظام بالبيانات الأساسية للتوظيف) بما يضمن سلامة التعيينات وفق المحددات الإدارية والمالية المعتمدة بلائحة التوظيف	5
1440-7-1 1440-8-15	موظف موسمي	-	متابعة رؤساء المواقع الموسمية لإتمام الترشيحات والتعيين للموظفين الموسميين لديهم عبر النظام الآلي للتوظيف الموسمي	6
1440-10-20 1440-1-20	موظف موسمي	رئيس مجلس الادارة	تنفيذ طلبات الترقية والمناقلات بين المواقع الموسمية وفقا للضوابط المعتمدة بلائحة التوظيف الموسمي وعبر النظام الآلي للمؤسسة.	7

#### برنامج عمل وحدة قطاع الشؤون الإدارية

اسم برنامج العمل

إنهاء إجراءات ترشيح الموظفين الموسميين

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11-20 إلى 20-20	موظف موسمي	التقنية	إتاحة بيانات المتقدمين للعمل الموسمي لرؤساء المواقع الموسمية ليباشروا عمليات الترشيح والتعيين بموجبها	1
11-20 إلى 20-20	موظف موسمي	رؤساء المكاتب	متابعة رؤساء المواقع الموسمية لإتمام الترشيحات والتعيين للموظفين الموسميين لديهم عبر النظام الآلي للتوظيف الموسمي	2
10-20 إلى 20-1	موظف موسمي	-	تنفيذ طلبات الترقية والمناقلات بين المواقع الموسمية وفقا للضوابط المعتمدة بلائحة التوظيف الموسمي وعبر النظام الآلي للمؤسسة.	3
20–10 إلى 20–1	موظف موسمي	-	طباعة مباشرة للبطاقة بمجرد مطابقة ملف الموظف مع بيانات الترشيح	4
12-20	" موظف موسمي	-	يتم إدخال الحسابات البنكية للموظفين الموسميين بناء على ورقة تحويل رسمية ومعتمده من البنك	5
12-29	موظف موسمي	-	متابعة متطلبات إخلاء الطرف من الشؤون الإدارية لرؤساء المكاتب ( العقود – التحويل البنكي – إخلاء طرف موظفي المكتب – تقيمهم)	6
01/20	موظف موسمي	_	إرسال ملف للشؤون المالية يحتوي على مستحقات تفصيلية لكل موظف	7





قطاع الشؤون المالية

تأميـن كافـة مواقـع أعمـال المؤسسـة الأهليـة لـلأدلاء للمتطلبـات الماليـة والمصروفـات خـلال أعمـال موسـم الحـج الهدف العام

# المشرف على القطاع

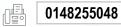
## الدليل: د. ريان سالم حماد













العما	ہج	نام	م			
					_	

#### برنامج عمل وحدة قطاع الشؤون المالية

يعنى البرنامج بالاستعداد المبكر لإنجاز كافة المهام المالية للمؤسسة الأهلية للأدلاء وتأمين كافة المصروفات المالية لتيسير أداء الأعمال ذلال فترة أعمال موسم الحج

عد	الس ناد	وصف

عضو مجلس الإدارة	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة للشؤون المالية	ط التنظيمي عضو مجلس الإدارة للشؤون المالية	
عضو مجلس الإدارة	الارتباط الاداري	وحدة قطاع الشؤون المالية		الإدارة المنفذ
240	1511 11	۱۰۰۰ -۰۶۶۰ هــ	من:	الإدارة المنفذة
240 يوم	المدة بالأيام	۱۰ - ۲۰ - ۱۵۱ هـ		الإدارة الهلفدة

الإجراء التصحيحي	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأراء المستهدف	مؤشر الأداء (KPI)	الهدف التشغيلي	المهام
	0%	100%	عدد البلاغات العمل ÷ عدد النثريات المعتمدة للتسليم × 100	100%	صرف النثريات المالية		إنهاء إجراءات تسليم النثريات المالية لمواقع العمل وفق الخطة التشغيلية
	0%	100%	عدد السيارات المعتمدة بالخطة ÷ عدد السيارات المؤمنة × 100	100%	نسبة تأمين عدد السيارات والمحروقات حسب الخطة التشغيلية	تامين كافة المتطلبات المالية لمواقع اعمال المؤسسة الاهلية للأدلاء للارتقاء بالخدمة المقدمة	إنهاء إجراءات تسليم السيارات والمحروقات لمواقع العمل وفق الخطة التشغيلية
	0%	100%	عدد العاملين المستحقين للمكافأة ÷ عدد العالمين الغير مصروف لهم × 100	100%	إنجاز صرف مستحقات جميع العاملين	بالحاج الكريم	إنهاء إجراءات صرف مستحقات العاملين بموسم الحج

ع برنامج العمل برنام

#### برنامج \$عمل وحدة قطاع الشؤون المالية

# انهاء اجراءات تسليم النثريات المالية لمواقع العمل وفق الخطة التشغيلية

لمصمة	

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
بعد اعتماد الخطة التشغيلية	موظف موسمي	-	مراجعة الخطة التشغيلية والميزانية التقديرية بعد اعتمادها لدراستها وتطبيقها .	1
1440-11-20 هــ	موظف موسمي	-	إعداد شيكات النثريات وتوقيعها من الأطراف المعنية	2
1440-11-01 ه	موظف موسمي	-	صرف شيكات النثريات لرؤساء المكاتب وفق المعتمد في الخطة التشغيلية للموسم الأول	3
1440-12-10 هــ	موظف موسمي	-	صرف شيكات النثريات لرؤساء المكاتب وفق المعتمد في الخطة التشغيلية للموسم الأول	4
-	موظف موسمي	-	صرف شيكات النثريات لرؤساء المكاتب وفق المعتمد في الخطة التشغيلية للموسم الثاني	5

#### اسم برنامج العمل

#### ـرنامج sعمل وحدة قطاع الشؤون المالية

## إنهاء إجراءات تسليم السيارات والمدروقات لمواقع العمل وفق الخطة التشغيلية

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	
-	موظف موسمي	مكتب رئيس مجلس الادارة	مخاطبة محطات الوقود ذات الخدمة الجيدة بتقديم أسعار تأمين كوبونات البنزين	1
-	موظف موسمي	مكتب النائب	اعتماد أقل الأسعار لتأمين كوبونات البنزين	2
-	موظف موسمي		استلام كوبونات البنزين من محطة الوقود المعتمدة وفرزها	3
-	موظف موسمي	-	مخاطبة مكاتب تأجير السيارات ذات الخدمة الجيدة بتقديم أسعار تأجير للسيارات	4
-	موظف موسمي		إعداد أوراق اعتماد استلام السيارات	5
-	موظف موسمي	-	استلام بيان باحتياج السيارات والمدة الزمنية لكل موقع عمل من مكتب نائب رئيس المؤسسة للبدء في تسليم السيارات للرؤساء	6
1440-11-01 هــ	موظف موسمي	-	تسليم اوراق الاعتماد لاستلام السيارات من مكتب تأجير السيارات لرئيس المكتب	7
1440-11-01 هــ	موظف موسمي	-	تسليم كوبونات البنزين لرئيس المكتب للموسم الأول	8
1440-12-07 هــ	موظف موسمي	-	تسليم كوبونات البنزين لرئيس المكتب للموسم الثاني	9
بدءً من تاريخ 27–12 1440 هــ	موظف موسمي	مكتب تأجير السيارات	تسليم السيارات لمكتب التأجير وإحضار ما يثبت ذلك	10

#### برنامج sعمل وحدة قطاع الشؤون المالية

اسم برنامج العمل

## إنهاء إجراءات صرف مستحقات العاملين بموسم الحج

المحمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
1440-01-10 هــ	موظف موسمي	الشؤون الإدارية	استلام مسيرات العاملين الموسميين ومراجعتها	1
1440-02-01 هــ	موظف موسمي	البنوك	تحويل المكافآت على حسابات الموظفين الذين لديهم حسابات بنكية معتمدة	2
1440-01-20 هــ	موظف موسمي	مكتب الرئيس والنائب	إعداد شيكات للموظفين الذين ليس لديهم حسابات بنكية	3
1440-01-10 هــ	موظف موسمي	الشؤون الإدارية	استلام مسيرات العاملين الموسميين ومراجعتها	4
1440-02-01 هــ	موظف موسمي	البنوك	تحويل المكافآت على حسابات الموظفين الذين لديهم حسابات بنكية معتمدة	5

#### برنامج عمل وحدة الشؤون المالية والبحوث والدراسات

	المقومات المادية			المقومات المادية			الكوادر البشرية	
العدد	الصنف	العدد	الصنف			العدد	الوظيفة	
						1	مشرف	
						1	مساند	
						2	سكرتير	
						2	منسق	





# قطاع الشؤون الهندسية والتجهيزات والمستودعات

توفير بيئة عمل جاذبة وصحية لجميع العاملين بمواقع أعمال المؤسسة الأهلية للأدلاء والتي تسمم في إنجاح أعمال موسم الحج الهدف العام

عضو مجلس الإدارة للشؤون المندسية والتجميزات والمستودعات

الهيكل التنظيمي

## المشرف على القطاع

### الدليل: م. ياسر غالب دبور

إدارة التجهيزات والمستودعات

إدارة الشؤون الصندسية



0505307144

0148260088

0148255048

y-dabour@Adilla.com.sa

اسم برنامج العمل برنامج عمل إدارة التجهيزات والمستودعات

يعنى هذا القطاع بالقيام بأعمال تجهيزات قطاعات ومراكز ووحدات ومكاتب المؤسسة الأهلية من الأجهزة والأدوات والتجهيزات ووسائل الاتصال المختلفة والإشراف على توزيعها واستلام وتسليم العهد وإعداد الاحتياجات اللازمة من الأدوات والمقومات

درتباط التنظيمي عذ

عضو مجلس الإدارة	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة للشؤون الهندسية والتجهيزات والمستودعات	الارتباط التنظيمي		
عضو مجلس الإدارة	الارتباط الاداري	إدارة التجهيزات والمستودعات	الإدارة المنفذة		
210 يوم	المدة بالأيام	۱۰- ۲۰ -۰33۱ هــ	من :	الدحارة المنفخة	
		· - 7 · - / 3 3 / <u>a_</u>	إلى :	الإدارة المنفذة	"

الإجراء التصحيحي	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المستهدف	مؤشر الأداء (KPI)	الهدف التشغيلي	المهام
	0%	100%	التجهيزات الموجودة – التجهيزات المطلوبة	30 يوم	تقرير الحصر		حصر الاحتياجات والمستلزمات الخاصة بأعمال الموسم من واقع المستودعات
	0%	% 100	المواد المؤمنة ÷ المواد غير المطابقة×100	% 100	نسبة تطابق المواد من الموردين حسب التعميد		استلام الاحتياجات والأصناف من الموردين
	10%	% 90	مواقع العمل ÷ التجهيزات المطلوبة×100	% 100	نسبة جاهزية مواقع العمل	ضمان جاهزية مكاتب الخدمة الميدانية والقطاعات	تجهيز مواقع العمل الموسمية بالأجهزة والأدوات حسب الخطة التشغيلية
	10%	% 90	10 ايام – عدد مواقع العمل	10 ايام	زمن تسليم مواقع العمل	والمكاتب المساندة وتوفر كافة المقومات	تسليم كافة مواقع العمل لبدا الاعمال
	0%	100%	مجموع زمن إنهاء البالغات الواردة ÷ عدد البلاغات	24 ساعه	زمن معالجة الطلبات الواردة	المادية اللازمة لنجاح اعمال الموسم	تأمين كافة طلبات واحتياجات مواقع أعمال المؤسسة الأهلية
	0%	% 100	مواقع العمل ÷ التجهيزات المطلوبة × 100	% 100	نسبة جاهزية مواقع العمل		تجهيز جميع مواقع العمل بلوحات الترحيبية والارشادية والمهام الإجرائية الخاصة بهم
	1%	99%	التجهيزات المسلمة - التجهيزات الغير موجودة	100%	تقرير		استلام كافة مواقع العمل الموسمية

#### برنامج عمل إدارة التجهيزات والمستودعان

اسم برنامج العمل

#### حصر الاحتياجات والمستلزمات الخاصة بأعمال الموسم من واقع المستودعات

المصمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
1441/7/1 إلى 1441/6/1	موظف موسمي	-	فرز الأصناف والموجودات بالمستودع	1
1441/7/3 إلى 1441/7/3	موظف موسمي	-	إعداد تقرير بجميع الأصناف والموجودات بالمستودع	2
1441/7/5 إلى 1441/7/3	موظف موسمي	-	إعداد تقرير الاحتياجات والنواقص الخاصة بأعمال موسم الحج	3
1440/7/5	موظف موسمي	-	رفع تقرير بالاحتياجات والنواقص لعضو مجلس الإدارة للشؤون الهندسية	4
1440/7/10	موظف موسمي	-	رفع تقرير بالاحتياجات لسعادة النائب	5

## برنامج عمل إدارة التجهيزات والمستودعات

اسم برنامج العمل

#### استلام الاحتياجات والأصناف من الموردين

المصمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
1440/8/5	موظف موسمي	مكتب النائب	استلام تعميد تامين الاحتياجات	1
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	مطابقة الأصناف والأعداد من الموردين حسب التعميد والمواصفات المعتمدة	2
11/01 إلى 10/20	موظف موسمي	-	فرزها وتخزينها في المستودع بطريقة تضمن سلامتها وسرعة الوصول إلى ها	3
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	المالية	رفع تقرير بالاستلام من الموردين بالأصناف الموردة حسب التعميد لإنهاء الأمور المالية	4

# اسم برنامج العمل برنامج عمل إدارة التجهيزات والمستودعات المهمة تجهيز مواقع العمل الموسمية بالأجهزة والأدوات حسب الخطة التشغيلية

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 إلى 10/20	موظف موسمي		الاطلاع على الخطة التشغيلية لمعرفة الاحتياجات المطلوبة	1
1 يوم	موظف موسمي	-	إعداد جدول زمني لعملية تجهيز مواقع العمل وتوزيع المهام على الموظفين	2
1441/10/6 إلى 1441/10/14	موظف موسمي	-	البدء في تجهيز المواقع وتنظيفها حسب الجدول الزمني المعد	3
1441/10/6 إلى 1441/10/14	موظف موسمي	-	جاهزية مواقع العمل للتسليم	4

	برنامج عمل إدارة التجميزات والمستودعات								
	المصمة تسليم كافة مواقع العمل لبدء الأعمال								
تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات		م				
1 يوم	موظف موسمي	-	الية تسليم المواقع الموسمية التابعة للمؤسسة ، الخطة التشغيلية	إعداد النماذج الخاصة ب بالأجهزة والأدوات حسب	1				
1440/10/15 إلى 1440/10/25	موظف موسمي	-	جان والقطاعات بمواعيد التسليم المحددة من قبل						
يومي	موظف موسمي	-	ع التي تم تسليمها	رفع تقرير يومي بالمواق	3				

# برنامج عمل إدارة التجهيزات والمستودعات

اسم برنامج العمل

# 

المهمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
11/01 إلى 01/20	موظف موسمي	-	استقبال الطلبات عن طريق أوامر العمل بالنظام الخاص بالمؤسسة	1
24 ساعة من الاستلام البلاغ	موظف موسمي	-	بدء التعامل مع البلاغ ومدى إمكانية توفر الاحتياج لدى الإدارة	2
24 ساعة من أستلام البلاغ	موظف موسمي	-	الرفع بطلب التعميد من عضو مجلس الإدارة للبلاغات التي تحتاج إلى تعميد	3
24 ساعة من أستلام البلاغ	موظف موسمي	-	مراجعة يومية للبلاغات التي تم تنفيذها وإغلاق أمر العمل المرفوع في النظام	4
كل أسبوع	موظف موسمي	-	رفع تقرير يومي لعضو مجلس الإدارة للشؤون الهندسية بالبلاغات الواردة والتي تم تنفيذها	5

#### برنامد عمل ادارة التحصيزات والمستودعان

سم برنامج العمل

## أستلام كافة مواقع العمل الموسمية

المصمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
1441/1/20 إلى 1441/1/10	موظف موسمي	-	البدء في استلام مواقع الخدمة حسب الجدول الزمن المعد من قبل رئيس	1
			مجلس الإدارة	
1441/1/20 إلى 1441/1/10	موظف موسمي	-	استلام المواقع من الرؤساء حسب نموذج التسلم	2
48 ساعة من الاستلام	موظف موسمي	-	حصر التلفيات في موقع الخدمة الميدانية والرفع بها لعضو مجلس الإدارة للشؤون الهندسية	3
24 ساعة من الاستلام	موظف موسمي	-	رفع تقرير يومي بالمواقع التي تم استلامها لعضو مجلس الإدارة للشؤون الهندسية	-

# برنامج عمل إدارة التجهيزات والمستودعات

اسم برنامج العمل

تجميز جميع مواقع العمل بلوحات إرشادية والممام الإجرائية الخاصة بمم

المصمة

تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	م
1440/10/15 إلى	موظف موسمي	-	الاطلاع على الخطة التشغيلية لمعرفة المهام الإجرائية لكل موقع	1
1441/10/25	"			
1440/10/15 إلى	موظف موسمي	-	أعداد جدول زمني لتجهيز اللوحات الإرشادية والمهام الإجرائية لمواقع العمل	2
1441/10/25	T.		وتوزيع المهام على الموظفين	
1440/10/15 إلى	موظف موسمي	-	البدء في تركيب اللوحات الإرشادية والمهام الإجرائية للمواقع حسب الجدول	3
1441/10/25			الزمنى المعد	
1440/10/15 إلى	موظف موسمي	_	- جاهزية مواقع العمل للتسليم	4
1441/10/25	•		· · · · ·	

#### برنامج عمل إدارة التجهيزات والمستودعات

	، المادية	المقومات			البشرية	الكوادر
العدد	الصنف	العدد	الصنف		العدد	الوظيفة
		1	محطة ثابتة		2	مشرف
		2	جهاز لاسلكي		2	مساند
		1	جهاز لاسلكي سيارة <mark>صغيرة</mark>		3	منسق
					1	سكرتير
					1	سائق

7

#### برنامج عمل الشؤون الهندسية

اسم برنامج العمل

يعني هذا البرنامج بالصيانة والنظافة اليومية لجميع المكاتب والمراكز والقطاعات التابعة للمؤسسة والتأكد من جاهزيتها فنياً

وصف البرنامج

عضو مجلس الإدارة	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة للشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة	يم	الارتباط التنظيم
مدير إدارة	الارتباط الاداري	إدارة الشؤون الهندسية		الإدارة المنفذ
205	1 \$11 + 1	۰۲ – ۲۰ –۱۹۹۰ هــ	من :	الدحارة المنفخة
365 يوم	المدة بالأيام	P7 - 7 · - 1331 <u>a_</u>	إلى :	الإدارة المنفذة

الإجراء التصحيحي	الانحراف	الأداء المتحقق في موسم حج العام الماضي	معيار الأداء (طريقة الاحتساب)	الأداء المستهدف	مؤشر الأداء (KPI)	الهدف التشغيلي	المهام
	0%	100%	مواقع العمل ÷ الصيانة المطلوبة×100	% 100	صيانة جميع مواقع العمل		تنفيذ أعمال الصيانة الدورية لجميع مواقع العمل
	0%	جذابة الله جاهرية بالمروات في 100 % ÷ الادوات في 100 % % 0 % أنادوات الأحداث والأدوات أنادوات	تحقيق بيئة عمل صحية وجذابة لجميع العاملين	تنفيذ أعمال الصيانة الدورية للمقومات المادية لأعمال الموسم			
	0%	100%	ايام العمل × تقرير يوميا	80 تقرير	تقرير يومي		الإشراف على جميع أعمال النظافة لمواقع أعمال المؤسسة
	0%	100%	مواقع العمل × زيارة يومية	75 زيارة	زيارات ميدانية	ضمان أمن وسلامة العاملين داخل مواقع العمل	الإشراف على جميع أعمال الأمن والسلامة لمواقع العمل

			برنامج عمل الشؤون الصندسية	سم برنامج العمل	ul
		Jo	تنفيذ أعمال الصيانة الدورية لجميع مواقع الع	<u> </u>	
تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات		م
05/29 إلى 05/29	موظف رسمي	موظفي الإدارة	لادائمة والموسمية	الكشف على مواقع العمل	1
11/01 إلى 01/20	موظف رسمي	موظفي الإدارة	ت الصيانة بالمواقع	تحديد الاحتياج ومتطلبا	2
11/01 إلى 01/20	موظف رسمي	متعهدي الصيانة	ورية السنوية	تنفيذ أعمال الصيانة الد	3
11/01 إلى 01/20	موظف رسمي	موظفي الإدارة	الواردة للإدارة	دراسة الاعمال الإنشائية	4
05/29 إلى 29/05	موظف رسمي	موظفي الإدارة		تنفيذ الأعمال الإنشائية	5

			برنامج عمل الشؤون الصندسية	ىم برنامج العمل	ul
		ة لأعمال الموسم	تنفيذ أعمال الصيانة الدورية للمقومات الماديه	قمصماا	
تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات		م
10/20 إلى 10/20	موظف موسمي	-	لأدوات التي سوف يتم تسليمها لمواقع العمل	فحص جميع الأجهزة وا	1
10/20 إلى 01/20	موظف موسمي	-	ص المقومات	إعداد تقرير بعملية فحد	2
10/20 إلى 10/20	موظف موسمي	متعهدي الصيانة	عمال الصيانة	تكليف الفنيين للقيام بأ	3
10/20 إلى 10/20	موظف موسمي	-	، وجاهزيتها للعمل	استلام الأجهزة والأدوات	4
10/20 إلى 10/20	موظف موسمي	-	ارة من مواقع العمل	استلام البلاغ الوارد للإد	5
10/20 إلى 11/20	موظف موسمي	-	انية للقيام بالأعمال المطلوبة	توجيه البلاغ للفرق الميد	6
10/20 إلى 01/20	موظف موسمي	-		تنفيذ أعمال الصيانة	7

# السم برنامج العمل برنامج العمل الشؤون المندسية المواقع أعمال المؤسسة المؤسسة الإجراءات الإجراءات الإجراءات الجهات المساندة (اسم/اسماء) منفذ الإجراء تاريخ التنفيذ (من - إلى ) 1 زيارة مواقع العمل والاطلاع على وضع النظافة ومتابعة الشركة المشغلة موسمي بتوفير عمال النظافة يوميا (01/20 إلى 11/01 الى 01/20 وظف موسمي (10/11 إلى 10/20 ولا 11/01 الى 10/20 ولا 11/01 ولا 11

متعهد النظافة

تكليف العاملين بالقيام بأعمال النظافة

استلام مواقع العمل وجاهزيتها لتسليمها

11/01 إلى 12/00

11/01 إلى 01/20

موظف موسمي

موظف موسمي

			برنامج عمل الشؤون الهندسية	اسم برنامج العمل
المضمة الاشراف علم جميع أعمال الأمن والسلامة لمواقع العمل				
تاريخ التنفيذ ( من - إلى )	( اسم/اسماء ) منفذ الإجراء	الجهات المساندة	الإجراءات	(
10/20 إلى 20/20	موظف موسمي	-	ل وفحص متطلبات وادوات السلامة	1 زيارة جميع مواقع العما
10/20 إلى 20/20	موظف موسمي	_		<ul><li>أعداد تقرير بمتطلبات ا</li></ul>
10/20 إلى 20/20	موظف موسمي	التجهيزات	عمال السلامة	<ul><li>تكليف الفنيين للقيام بأ.</li></ul>
10/20 إلى 20/20	موظف موسمي	-	مان جاهزيتها	<sup>2</sup> تسليم مواقع العمل وض

#### برنامج عمل الشؤون الصندسية

المقومات المادية						الكوادر البشرية		
العدد	الصنف	العدد	الصنف				العدد	الوظيفة
		2	جهاز لاسلكي				5	فني صيانة
		1	هاتف				4	فني صيانة 1
		1	سيارة صغيرة				3	منسق1
							2	منسق 2



#### لجنة إعداد وصياغة الخطة التشغيلية لموسم حج ١٤٤٠ هـ



الصفحة	الموضوع	٦
7	الرؤية – الرسالة – القيم	1
8	السلوك الوظيفي واخلاقيات مهنة الأدلاء	2
18	مهام ( المؤسسة الاهلية للأدلاء ) خلال موسم حج 1440 ه	3
19	برامج العمل لتنفيذ مهام (المؤسسة الاهلية للأدلاء) لموسم حج 1440 ه	4
26	الأهداف المراد تحقيقها من المهام (المؤسسة الاهلية للأدلاء) لموسم حج 1440 ه	5
28	ربط الأهداف المراد تحقيقها من مهام ( المؤسسة الاهلية للأدلاء ) بأهداف الوزارة	6
29	ربط مهام ( المؤسسة الاهلية للأدلاء ) ببرامج العمل	7
31	مستجدات الخطة التشغيلية لموسم حج ١٤٤٠ هـ	8
32	إجمالي الكوادر البشرية والأجهزة والأدوات اللازمة لتنفيذ المهام	9
34	إحصائيات تشغيلية	10
36	اللجان الخارجية التي تشارك بها ( المؤسسة الاهلية للأدلاء )	11



# برامج العمل وآليات تنفيذها

37	ن قطاع المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات	لجار	1
40	وحدة لجان المراقبة والمتابعة وتقنية المعلومات	1	
43	برنامج عمل وحدة الشؤون القانونية والتحقيق	2	
46	برنامج عمل الإسكان وعلاقات مكاتب شؤون الحجاج	3	
50	برنامج عمل الإسكان الميداني والشركات السياحية	4	
55	برنامج عمل مكتب الطواريُّ والسلامة	5	
58	برنامج عمل وحدة تأمين النواقص	6	
60	مكتب المتابعة الميدانية	7	
64	برنامج عمل مكتب المتابعة والمراقبة الإدارية	8	
68	برنامج عمل وحدة الإحصاء والتقارير	9	
70	مكتب تقنية المعلومات والدعم الفني	10	
78	برنامج عمل وحدة المساندة والمتابعة الألية	11	

83	ننة الاشرافية لقطاعي الاستقبال والذدمات الإنسانية	اللج	2
87	المكتب التنفيذي لقطاعي الاستقبال والخدمات الإنسانية	1	
91	برنامج عمل مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي	2	
93	برنامج عمل مركز حفظ جوازات المطار	3	
101	برنامج عمل مركز استقبال وتفويج الحجاج بالهجرة بكيلو ٩	4	
110	برنامج عمل حفظ وتداول الجوازات	5	
114	برنامج عمل مركز استقبال حجاج البر والتفويج ومغادرة الفرادي	6	
119	برنامج عمل مغادرة الحجاج الفرادي	7	
122	برنامج عمل مراكز إرشاد الحجاج التائهين ومغادرة الميقات	8	
126	برنامج عمل مركز مغادرة الميقات	9	
129	برنامج عمل الرعاية الصحية للحجاج الكرام	10	
134	عج عمل الرعاية الصحية للحجاج الكرام	برناه	3
141	برنامج عمل المجلس التنفيذي	1	
148	برنامج عمل مكاتب الخدمة الميدانية	2	
172	برنامج عمل مراكز توجيه الحافلات	3	
178	برنامج عمل مركز الدعم والمساندة	4	
181	اع خدمات الحجاج	قط	4
183	مكتب خدمات الحجاج والمنسق مع مؤسسات ارباب الطوائف	1	

186	قطاع التدريب والتطوير	5
188	1 برنامج التدريب و التطوير	
196	قطاع العلاقات العامة والإعلام	6
198	1 برنامج عمل إدارة العلاقات العامة والإعلام	
202	قطاع الشؤون الادارية	7
204	1 برنامج عمل وحدة قطاع الشؤون الإدارية	
208	قطاع الشؤون المالية	8
210	1 برنامج عمل وحدة قطاع الشوُّون المالية	
214	قطاع الشؤون الهندسية والتجهيزات والمستودعات	9
216	1 برنامج عمل إدارة التجهيزات والمستودعات	
222	2 برنامج عمل الشؤون الهندسية	







