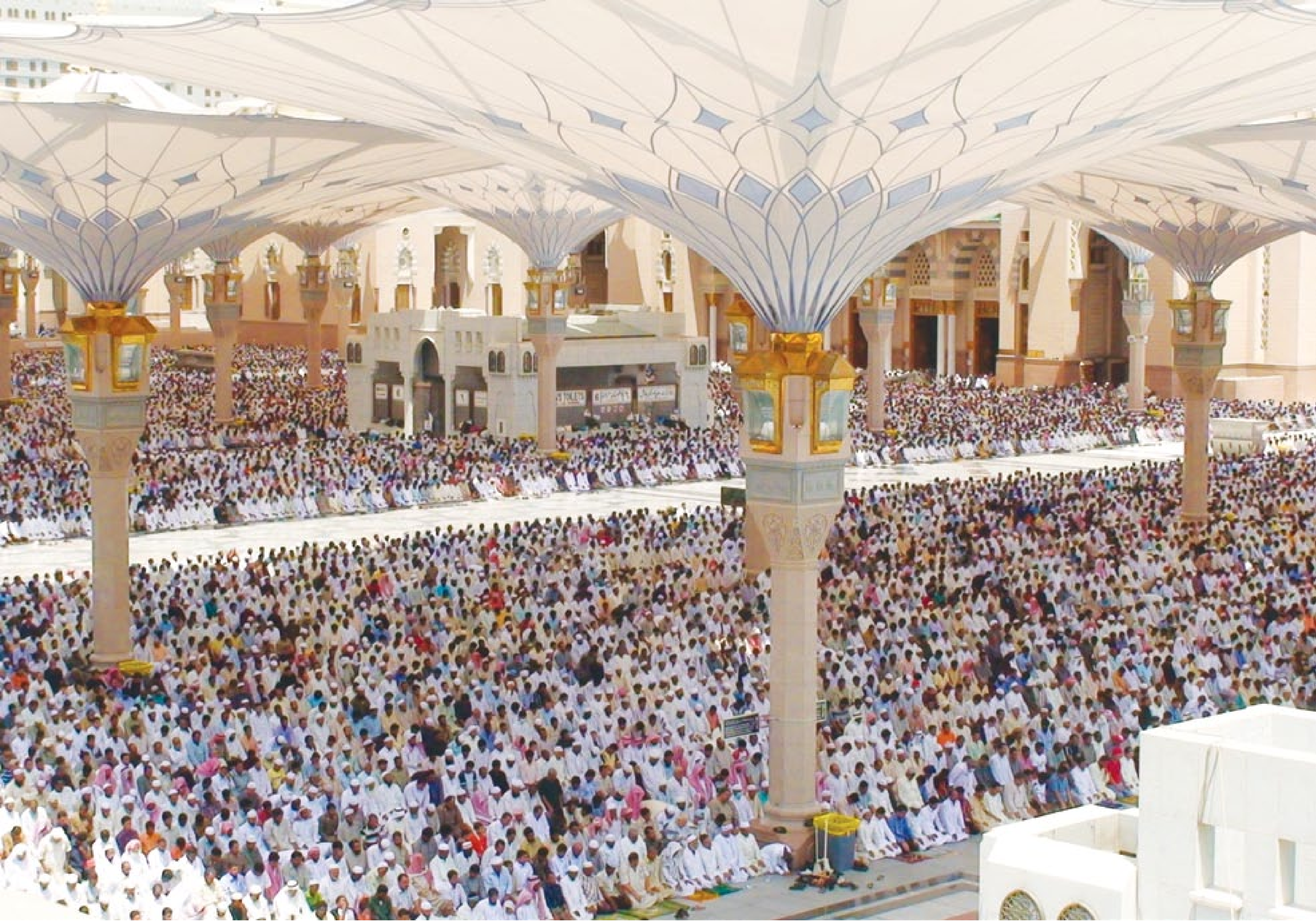
المؤسسة الأهلية للأدلاء

بالمدينة المنورة

الخطة التشغيلية

لموسم حج ١٤٣٦ هـ



بسم الله الرحمن الرحيم

المؤسسة الأهلية للأدلاء

بالمدينة المنورة

الخطة التشغيلية لموسم حج ١٤٣٦هـ

خادم الحرمين الشريفين

الملك سلمان بن عبد العزيز آل سعود

ملك المملكة العربية السعودية

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

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

معالي الدكتور
بندر بن محمد حجار
وزير الحج

كلمة سعادة رئيس مجلس الإدارة

الدليل: أ. حاتم بن جعفر بالي

بذل – عطاء –انتماء

قيَّض الله للمؤسسة الأهلية للأدلاء شرف مهنة عريقة تواترت من الآباء والأجداد ألا وهي خدمة ضيوف الرحمن زوار مسجد الرسول المصطفى صلى الله عليه وسلم بإشراف مباشر من وزارة الحج الموقرة، التقت هذه الخدمة مع الأنظمة والتعليمات التي أصدرت من القيادة الرشيدة – رعاها الله – وانبثقت هذه التعليمات من حرص حكومة خادم الحرمين الشريفين بالاهتمام بالمدينتين المقدستين (المدينة المنورة ومكة المكرمة) ولا تألُ جهداً لتوفير سبل الراحة لضيوف الرحمن، وتسخير جميع أجهزة الدولة وتوجيه كافة المؤسسات الأهلية ذات العلاقة المباشرة بهذه الخدمات.. وتظل وزارة الحج هي الجهة التي تشرف إشرافاً مباشراً على الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن وتقوم بدعم الجهات الخدمية وتوفير كل ما يسهم في تطوير الخدمات وفق التوجيهات الرشيدة من القيادة رعاها الله.

والمؤسسة الأهلية للأدلاء وهي التي تُعنى بالخدمات المقدمة لزوار المسجد النبوي الشريف بالمدينة المنورة وهي تستشعر دورها الذي أنشئت على أساسه وتحرص كل الحرص على أداء مهامها وواجباتها تجاه الحجاج الكرام، تقوم بإعداد برامجها التشغيلية وفق التوجيهات المبلغة لها في كل موسم حج على أن تكون هذه البرامج متوافقة مع متطلبات العمل وما يطرأ عليه من تطوير وتحديث، وانطلقت الخطة التشغيلية التي أعدتها المؤسسة لموسم حج هذا العام ١٤٣٦هـ وفق معايير ومستجدات العمل التي طرأت في المواسم الأخيرة من النواحي التقنية والإدارية والعمل الميداني، وندعو الله التوفيق والسداد في تقديم الدور المناط بالمؤسسة وفق ما تم الإعداد والتخطيط له.

ويسرني في هذا السياق أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير لصاحب السمو الملكي ولي العهد وزير الداخلية رئيس لجنة الحج العليا، وإلى صاحب السمو الملكي أمير منطقة مكة المكرمة رئيس لجنة الحج المركزية، وإلى صاحب السمو الملكي أمير منطقة المدينة المنورة رئيس لجنة الحج بالمدينة المنورة على الدعم والتوجيه للمؤسسة في كل ما يخدم مصلحة الحاج الكريم زائر مسجد الرسول المصطفى صلى الله عليه وسلم، والشكر الجزيل أيضاً لمعالي وزير الحج ومسؤولي الوزارة الموقرين لما يقدمونه من مساندة ودعم للأعمال الموكلة للمؤسسة والدور التي تقوم به وشرف هذه الخدمة وهذه المهنة، والشكر موصول للجنة إعداد الخطة التشغيلية من السادة نائب وأعضاء مجلس الإدارة وموظفي المؤسسة الذين شاركوا بجهودهم وخبراتهم في إعداد الخطة.

وأسأل الله العلي القدير أن يوفقنا جميعاً لتقديم أفضل الخدمات للحاج الكريم وأن يجعل أعمالنا خالصة لوجهه الكريم.

والله الموفق ...

الباب الأول

التعريف بالمؤسسة الأهلية للأدلاء

التعريف بالمؤسسة الأهلية للأدلاء

منذ زمن بعيد كانت بعض الأسر بالمدينة المنورة تعمل في مواسم الحج في مجال خدمة ضيوف الرحمن،وتقديم كافة الخدمات لهم أثناء إقامتهم بالمدينة المنورة، إلى أن صدر الأمر السامي الكريم رقم ١٤٥/٥٤ وتاريخ ١٣٥٦/١٢/٢٥هـ باعتماد نظام هيئة الأدلاء بالمدينة المنورة، ثم صدر الأمر السامي الكريم رقم ٤/ص/٣١٦٢ في ١٣٩٩/٦/١٣هـ بالموافقة على إقامة مؤسسات لخدمات الحجاج بمكة المكرمة والزوار بالمدينة المنورة ،وتوالت قرارات إنشاء المؤسسات حتى صدر القرار الوزاري رقم ٣٢٤/ق/م وتاريخ ١٤٠٥/٨/٥هـ القاضي بإنشاء المؤسسة الأهلية التجريبية للأدلاء الذي حول خدمة الحجاج من العمل الفردي إلى العمل الجماعي ليواكب النهضة الشاملة التي تعيشها المملكة.

وتواصلت بفضل الله وتوفيقه القرارات الحكيمة من الدولة أعزها الله فصدر قرار مجلس الوزراء رقم (٨١) بتاريخ ١٤٢٨/٠٣/٠٧هـ القاضي بتثبيت مؤسسات أرباب الطوائف بتقسيماتها الحالية القائمة وإلغاء الصفة التجريبية عنها ، بعد أن تأخذ شكلاً تنظيمياً اعتبارياً بموجب تنظيم تعده وزارة الحج تراعى فيه أن تعمل هذه المؤسسات بأسلوب تجاري .

وتتشرف المؤسسة الأهلية للأدلاء بالمدينة المنورة بالمساهمة في تحقيق تطلعات حكومة خادم الحرمين الشريفين وما صدر من مرسوم ملكي كريم رقم (٥١٠٣٢/) وتاريخ ١٤٣٣/١١/٢٧هـ بإنشاء المسار الالكتروني وذلك للارتقاء الدائم بالخدمات المقدمة لضيوف الرحمن زوار مسجد الرسول صلى الله عليه وسلم، وتعمل بشكل دائم على تقويم الأداء في مواسم الحج، لترسيخ الإيجابيات بوصفها مكتسبات ينبغي العمل على تعزيزها وتنميتها ،وتحديد جوانب القصور -إن وجدت- للعمل على تلافيها مستقبلاً، ويتم بتوفيق الله التخطيط المبكر لخدمة ضيوف الرحمن في موسم الحج بالشكل الذي يمكّن المؤسسة من مواصلة مسيرة التطوير وميكنة خدماتها على مختلف الأصعدة .

الرؤية

التميز والريادة في خدمة الحاج الكريم

الرسالة

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

القيم

- النزاهة وإخلاص النية لله عز وجل.
- تحقيق راحة الحجاج.
- تحقيق مضامين الانتماء ومفاهيم المواطنة الصالحة.
- تحقيق تطلعات المساهمين.
- العمل بروح الفريق الواحد.
- المحافظة على أصالة وعراقة المهنة.
- الإبداع بتحسين الأداء وجودة الخدمات.
- الابتكار والتطوير المستمر لأساليب العمل.

الهيكل الإداري لموسم حج ١٤٣٦هـ

رئيس مجلس الإدارة

- مكتب رئيس مجلس الإدارة

نائب رئيس مجلس الإدارة

- وحدة القطاع
  - لجنة المتابعة والمراقبة الذاتية
  - مكتب الإسكان وعلاقات مكاتب شؤون الحجاج
  - مكتب الإسكان الميداني والشركات السياحية
  - مكتب الطوارئ والسلامة
  - وحدة الإحصاء والتقارير
  - وحدة تأمين النواقص
  - وحدة الشؤون القانونية والتحقيق

عضو مجلس الإدارة للخدمات الإنسانية المشرف على مكتب أفريقيا غير العربية

- وحدة القطاع
- مركز الإرشاد الشمالي
- مركز الإرشاد الجنوبي
- مكتب أفريقيا غير العربية
- مكتب الرعاية الصحية

عضو مجلس الإدارة المشرف على مركز استقبال المطار

- وحدة القطاع
- مركز استقبال وتفويج ومغادرة الحجاج بالمطار
- مركز حفظ جوازات المطار

عضو مجلس الإدارة للشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة

- وحدة القطاع
- إدارة التشغيل والصيانة
- التجهيزات والمستودعات

عضو مجلس الإدارة للمجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية المشرف على مركز الميقات

- وحدة المجلس الإشرافي ١
- مكتب أندونيسيا
- مكتب جنوب شرق آسيا
- مكتب مسلمي امريكا وأستراليا والرحلات الداخلية
- مكتب مسلمي أوروبا
- مكتب الهند
- مكتب تركيا
- مكتب المغرب العربي
- مكتب بلاد الشام واليمن
- وحدة توجيه الحافلات رقم ١
- وحدة الميقات

عضو مجلس الإدارة للمجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية المنسق مع النقابة العامة للسيارات

- وحدة المجلس الإشرافي ٢
- مكتب بنقلاديش
- مكتب باكستان
- مكتب مصر
- مكتب السودان
- مكتب نيجيريا
- مكتب أفغانستان
- مكتب إيران
- وحدة توجيه الحافلات رقم ٢

عضو مجلس الإدارة للعلاقات العامة والإعلام وعلاقات المساهمين

- وحدة القطاع
- إدارة العلاقات العامة والإعلام
- مكتب التنسيق

عضو مجلس الإدارة لمركز استقبال الهجرة والبر ومغادرة الفرادى

- وحدة القطاع
- مركز استقبال الهجرة بكيلو ٩
- مركز استقبال البر وتوديع الحجاج الفرادى
- مكتب التفويج الالي بالهجرة والبر

عضو مجلس الإدارة لتقنية المعلومات والتدريب والجودة

- وحدة القطاع
- وحدة الدعم الفني
- وحدة التدريب
- وحدة الجودة والتطوير

عضو مجلس الإدارة للشؤون الإدارية

- وحدة الشؤون الإدارية

عضو مجلس الإدارة للشؤون المالية والبحوث والدراسات

- وحدة الشؤون المالية

الأهداف الاستراتيجية

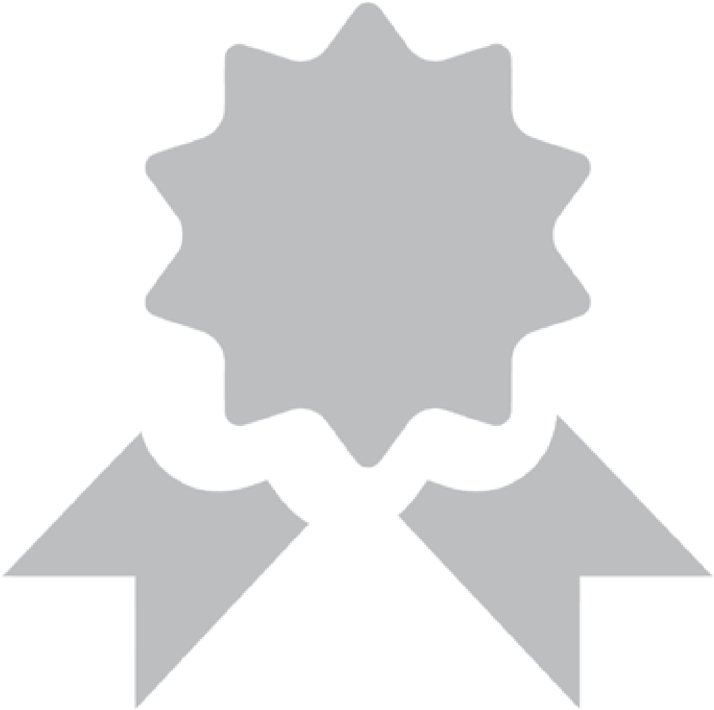
العمل وفق منهج مؤسسي
يحقق التميز المستدام
الأهداف الاستراتيجية
زيادة الدخل
توفير بيئة عمل جاذبة
ومحفزة للعاملين
تلبية متطلبات
وتطلعات أصحاب
العلاقة بما يتجاوز
توقعاتهم

الهدف الاستراتيجي

العمل وفق منهج مؤسسي يحقق التميز المستدام

الهدف الفرعي

- الفصل بين الإدارة والملكية
- التطوير والتحسين المستمر لإجراءات العمل
- توفير بيئة عمل مثالية تلبي متطلبات التشغيل المتميز



الهدف الاستراتيجي

تلبية متطلبات وتطلعات أصحاب العلاقة بما يتجاوز توقعاتهم

الهدف الفرعي

الأهداف الفرعية الموجهة للحاج الكريم:

- توثيق أواصر العلاقة بين الحاج الكريم والدليل
- التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للحجاج الكرام

الأهداف الفرعية الموجهة للجهات الإشرافية:

- التكامل مع الخطط الاستراتيجية والتشغيلية الخاصة بالجهات الإشرافية

الأهداف الفرعية الموجهة للشركاء في الخدمة:

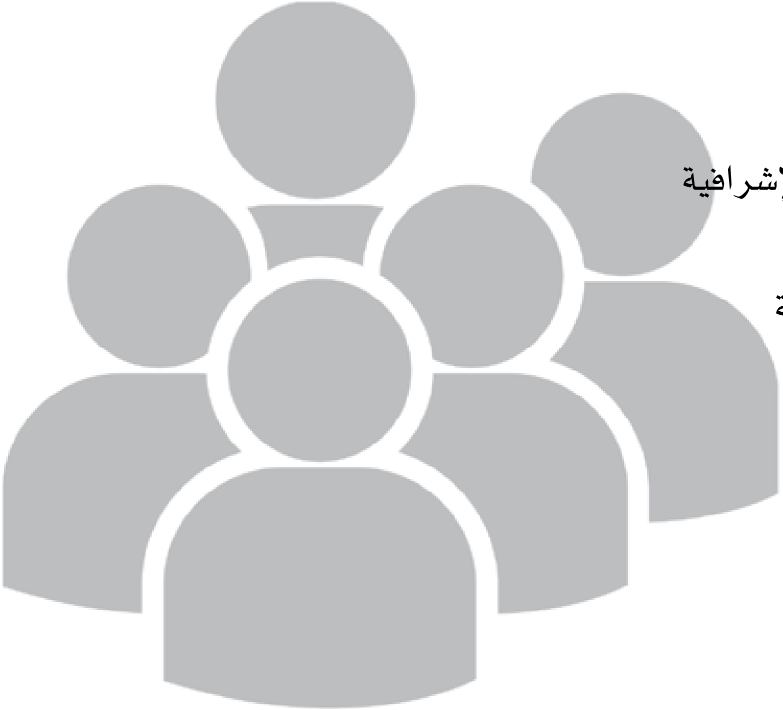
- التكامل مع الخطط التشغيلية الخاصة بالشركاء في تقديم الخدمة

الأهداف الفرعية الموجهة للمساهم:

- رفع عائد المساهم
- تعزيز العلاقة مع المساهمين

الأهداف الفرعية الموجهة للمجتمع المدني:

- تعزيز مساهمة المؤسسة في تنمية وخدمة المجتمع المدني



الهدف الاستراتيجي

توفير بيئة عمل جاذبة ومحفزة للعاملين

الهدف الفرعي

- تنمية روح الولاء للمؤسسة لدى العاملين
- التطوير المستدام للجانب المعرفي والمهارات والسلوكيات اللازمة للعاملين
- إذكاء روح المنافسة الشريفة بين العاملين على جودة المخرجات والإنجاز المتميز

الهدف الاستراتيجي

زيادة الدخل

الهدف الفرعي

- رفع العائد على الاستثمار
- ترشيد الإنفاق

اجتماع المؤسسة مع مكتب الوكلاء الموحد

أعضاء مجلس الإدارة

الدليل:أ. حاتم بن جعفر بالي

رئيس مجلس الإدارة

الدليل: أ. عصام بن عبدالعزيز دمياطي

نائب رئيس مجلس الإدارة، المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان

الدليل: أ. خالد بن حسن حبش

عضو مجلس الإدارة للخدمات الإنسانية المشرف على مكتب إفريقيا غير العربية، والمنسق مع جمعية الكشافة السعودية

الدليل: أ. فهد بن عبد الحميد شحاته

عضو مجلس الإدارة، أمين المجلس، المشرف على مركز استقبال المطار، والمنسق مع مكتب إرشاد الحافلات ومكتب الوكلاء الموحد

الدليل: م. ياسر بن غالب دبور

عضو مجلس الإدارة للشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة

الدليل: أ. فيصل بن محمد أمين سندي

عضو مجلس الإدارة للمجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية والمشرف على مركز الميقات

الدليل: أ. كمال بن أحمد خليفة

عضو مجلس الإدارة للعلاقات العامة والإعلام وعلاقات المساهمين، والمشرف على إدارة خدمات الحجاج والعلاقات الحكومية

الدليل: أ. هاشم بن مصطفى مقلية

عضو مجلس الإدارة لمركزي استقبال الهجرة والبرو مغادرة الفرادى

الدليل: أ. فارس بن يوسف صبغة الله

عضو مجلس الإدارة للمجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية والمنسق مع النقابة العامة للسيارات

ابن الدليل: د. أحمد بن يوسف حوالة

عضو مجلس الإدارة لتقنية المعلومات والحاسب الآلي والتدريب والتطوير والجودة

ابن الدليل: أ. يوسف بن هاشم خليل

عضو مجلس الإدارة للشؤون الإدارية

ابن الدليل: د. ريان بن سالم حماد

عضو مجلس الإدارة للشؤون المالية والبحوث والدراسات

الباب الثاني

منطلقات ومرتكزات الخطة

نموذج التحليل الرباعي (SWOT Analysis) :

S — **نقاط القوة Strength**
العوامل الداخلية الإيجابية التي تمكنا من تحقيق الأهداف

W — **نقاط الضعف Weakness**
العوامل الداخلية السلبية التي تعيقنا من تحقيق الأهداف

O — **الفرص Opportunities**
العوامل الخارجية الإيجابية التي تمكنا من تحقيق الأهداف

T — **المخاطر Therats**
العوامل الخارجية السلبية التي تعيقنا عن تحقيق الأهداف

أولا : نقاط القوة Strength:

S

نقاط القوة Strength

العوامل الداخلية الإيجابية التي تمكنا من تحقيق الأهداف

١. دعم فرع وزارة الحج للمؤسسة الأهلية للأدلاء على مختلف الأصعدة ، (الإدارية ، التشغيلية ، التقنية) .
٢. الخبرات التراكمية في أعمال الحج لدى السادة أعضاء مجلس الإدارة ومجموعة من القياديين الدائمين والموسمين .
٣. البنية التقنية المتطورة للمؤسسة وارتباط كافة مواقع العمل التابعة للمؤسسة ومعظم الجهات ذات العلاقة بأعمال الحج .
٤. توافر بيئة عمل نموذجية في مجمعات مكاتب الخدمة الميدانية ومراكز الاستقبال .
٥. تهيئة مكاتب الخدمات الميدانية لتكون بيئة عمل نموذجية .
٦. التكامل الإداري والتقني مع مجموعة من الشركاء في تقديم الخدمة لضيوف الرحمن .
٧. الجاهزية الإدارية والتقنية لدى المؤسسة لتطبيق مشروع المسار الالكتروني .
٨. الهيكل التنظيمي للمؤسسة وتوزيع الاختصاصات بين الإدارات .

ثانيا: نقاط الضعف Weakness :

W

نقاط الضعف Weakness

العوامل الداخلية السلبية التي تعيقنا من تحقيق الأهداف

١. ضعف الخبرات التراكمية لدى بعض الكوادر البشرية الموسمية .
٢. ضعف المكافآت لبعض الوظائف الموسمية مقارنة ببعض الجهات الأخرى ذات العلاقة بالحج .
٣. بعد المسافة بين مواقع تقديم الخدمات.

ثالثا : الفرص Opportunities :

O

Opportunities الفرص

العوامل الخارجية الإيجابية التي تمكنا من تحقيق الأهداف

١. تنفيذ مشروع المسار الالكتروني لحجاج الخارج .
٢. افتتاح مطار الأمير محمد بن عبدا لعزيز الدولي الجديد .
٣. وجود سجل تجاري يمكن المؤسسة من الاستثمار في الخدمات الإضافية .
٤. توقيع مذكرة التفاهم مع كل من لجنة الحج والجامعة الإسلامية في مجال التدريب .

رابعا : المخاوف therats :

T

Therats المخاطر

العوامل الخارجية السلبية التي تعيقنا عن تحقيق الأهداف

١. ضعف الإمكانيات التشغيلية لدى مزودي الخدمات المساندة في المدينة المنورة .
٢. ضعف الإقبال من الكوادر البشرية للعمل في موسم الحج .
٣. تسرب الكفاءات الموسمية من الكوادر البشرية إلى جهات أخرى ذات علاقة بأعمال الحج .
٤. ثبات عائد الخدمة للمؤسسة مقابل الارتفاع المستمر في التكاليف التشغيلية .
٥. صعوبة الحصول على مواقع لتقديم خدمة إرشاد الحجاج التائهين حول المسجد النبوي والرعاية الصحية في المستشفيات .
٦. انخفاض اعداد الحجاج مما ينتج عنه انخفاض العوائد المخصصة للمؤسسة للصرف على الخدمات .
٧. تأخر جاهزية وتسليم مواقع العمل التشغيلية الخاصة بالمؤسسة وذلك بمطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي الجديد .

منطلقات الخطة التشغيلية

النطاق الزماني

من ١٥/١٠/١٤٣٦هـ
الى ٢٠/ ١/ ١٤٣٧هـ

النطاق المكاني

١ الإدارة العامة - المقر الرئيسي خلف مدينة الملك عبد الله للحجاج

٢ الإدارة العامة - المقر الفرعي (قربان)

٣ مراكز ارشاد تائهين

٤ مجمع الأدلاء ١

٥ مجمع الأدلاء ٢

٦ مكاتب مساندة

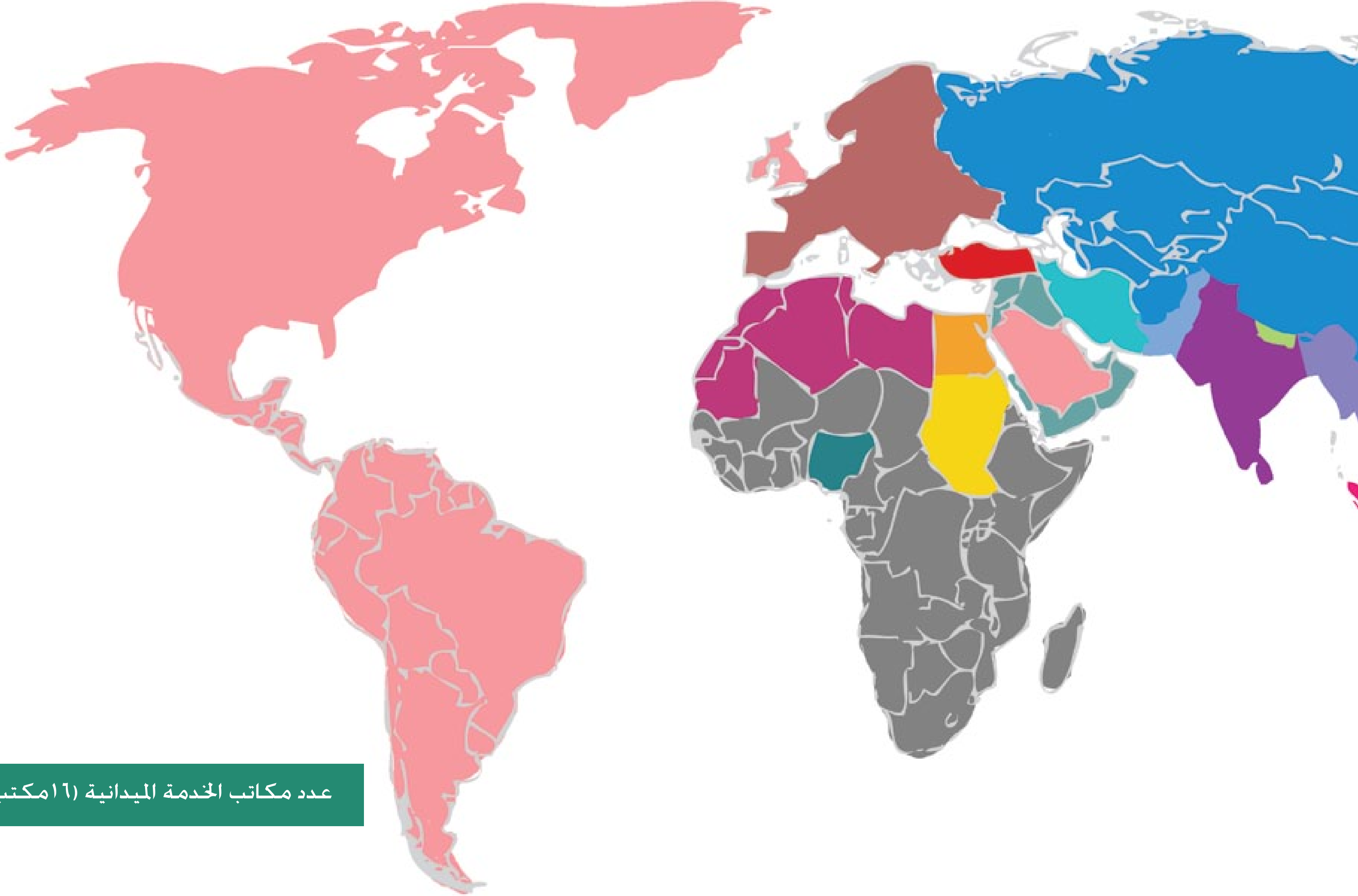
٧ مركز استقبال بمطار الأمير محمد بن عبد العزيز

٨ مركز استقبال بمحطة الهجرة

٩ مركز استقبال حجاج البر

مكاتب الخدمة الميدانية:

- مكتب مصر
- مكتب دول بلاد الشام والعراق واليمن والمقيمين بدول الخليج
- مكتب المغرب العربي
- مكتب السودان ودول أخرى
- مكتب أفغانستان ودول وسط أسيا
- مكتب مسلمي أوروبا
- مكتب مسلمي امريكا واستراليا وبريطانيا وكندا والرحلات الداخلية
- مكتب دول جنوب شرق أسيا
- مكتب اندونيسيا
- مكتب الهند
- مكتب باكستان
- مكتب بنجلاديش ودول أخرى
- مكتب إفريقيا غير العربية
- مكتب نيجيريا
- مكتب تركيا
- مكتب إيران



عدد مكاتب الخدمة الميدانية (١٦مكتب)

الكوارد البشرية

مقر المؤسسة

٤٦ موظف دائم - ٧ موظفين مؤقتين

مراكز الاستقبال

٥٩٥ موظف موسمي

مكاتب الخدمة الميدانية

١٢٦٤ موظف موسمي

مكاتب المساندة والدعم

٦٩٧ موظف موسمي

التجهيزات

محطات ثابتة	٦٠
أجهزة لاسلكية متحركة	١٨٠
أجهزة براقو	٢١٤
سيارات صغيرة	١٤٣
دراجة نارية	١٤
آلة تصوير	٥٠
كميرات مراقبة	١٤٣
هاتف وفاكس	١٣٩
أجهزة خوادم	٢٥
وحدات تخزين كبيرة	٢
أجهزة شخصية وشبكة	٤٣٠
طابعات	١٧٢
برامج تطبيقية	٣٤
أجهزة أي باد	٧٤
قارئات ضوئية	٢٨٤

أبرز المعوقات لموسم حج ١٤٣٥ هـ

منطلقاتنا من معوقات ١٤٣٥هـ

- المعوقات التي وضحتها المؤسسة في تقريرها الختامي لعام ١٤٣٥هـ
- خطاب سعادة مدير عام فرع الوزارة رقم ٩٩١٨٢٤٨ وتاريخ ١٤٣٦/٠٦/٠٩هـ المتضمن معوقات موسم حج ١٤٣٥هـ

الباب الثالث

أهداف ومستجدات الخطة التشغيلية

أهداف الخطة التشغيلية

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

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

٣. ضبط اجراءات توثيق عقود و إسكان الحجاج والتأكد من توفر عناصر السلامة والاحتياجات الضرورية في المساكن ومطابقتها للمستوى المطلوب للتعاقد عليه بين المؤجرين والمستأجرين .

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

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

٦. إرشاد الحجاج التائهين إلى مساكنهم.

٧. تداول جوزات سفر الحجاج بإجراءات آمنة ومحكمة تحفظها وتوفرها فور طلبها.

٨. تحسين إجراءات مغادرة الحجاج من المدينة المنورة وتيسيرها .

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

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

ابرز مستجدات الخطة التشغيلية لموسم حج ١٤٣٦هـ

١. إعادة هندسة إجراءات العمل بمركز استقبال مطار الامير محمد بن عبدالعزيز الدولي بما ينسجم مع معطيات الموقع الجديد.

٢. تطوير الانظمة التطبيقية واعادة هندسة إجرارات العمل الخاصة بحزم الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن بما ينسجم مع مشروع المسار الالكتروني لحجاج الخارج واستكمال التكامل التقني مع وزارة الحج بهذا الشأن.

٣. العناية بخدمات الإرشاد والرعاية الصحية من خلال استحداث قطاع للخدمات الإنسانية يتم توفير جميع المتطلبات له للوفاء بواجب الخدمة بشكل إنساني متميز.

٤. تحسين برامج التطوير والتدريب لتنمية المهارات والقدرات لدى العاملين الدائمين والموسمين والاهتمام بجودة ما يقدم فيها بما يمكنهم من خدمة ضيوف الرحمن واعتبارها شرطاً لممارسة الخدمة.

٥. تحسين عمليات المتابعة والمراقبة للأداء في مختلف قطاعات المؤسسة لتصحيح المسار فور رصد أي خلل في الأداء.

المهام والخدمات الأساسية وبرامج العمل

الخدمة	البرنامج	النطاق الزماني	المدة	تعريفها	السياسات وعناصر الخدمة
الاستقبال	برنامج عمل مركز استقبال وتفويج المطار	١٤٣٦/١٠/٢٠ هـ ١٤٣٧/٠١/٢٠ هـ	٩٠ يوم	وتتمثل في استقبال الحجاج والترحيب بهم بدءً من وصولهم إلى مراكز الاستقبال وتوجيههم إلى مقر إقامتهم بالمدينة المنورة.	•استقبال الحجاج استقبالاً كريماً يليق بسمعة المملكة والوزارة والمؤسسات ذات العلاقة والتعامل معهم بلطف وبشاشة والترحيب بهم . •إصدار بيان وبطاقات الاستقبال آلياً مدون عليها رقم البيان واسم وعنوان وأرقام الهواتف الخاصة بمكتب الخدمة الميداني التابع لجنسية الحجاج وتسليمها للحجاج بالتنسيق مع مكتب إرشاد الحافلات داخل الحافلات . •تسجيل وتوثيق كامل بيانات الحجاج آلياً وحفظها في قاعدة البيانات الرئيسية بمقر المؤسسة وتوفيرها لمكاتب الخدمة الميدانية . •توفير كوادر بشرية مؤهلة ومدربة لإنهاء الإجراءات اللازمة للحجاج . • رصد المخالفات على الشركات السياحية آليا .
	برنامج عمل مركز مغادرة المطار	١٤٣٦/١٠/٢٠هـ ١٤٣٧/٠١/٢٠هـ	٩٠ يوم		
	برنامج عمل مركز استقبال الهجرة	١٤٣٦/١٠/٢٠ هـ ١٤٣٧/٠١/٢٠ هـ	٩٠ يوم		
	برنامج تفويج الحجاج بالهجرة	١٤٣٦/١١/٢٠هـ ١٤٣٦/٠١/١٠هـ	٨٠ يوم		
	برنامج تفويج الحجاج بالبر	١٤٣٦/١١/١هـ ١٤٣٧/٠١/١٠ هـ	٧٠ يوم		
	مركز حفظ جوازات المطار	١٤٣٦/١٠/٢٠هـ ١٤٣٦/١٢/٣٠ هـ	٧٠ يوم	استلام الجوازات من مكتب الوكلاء الموحد وتدقيقها وأرشفتها مؤقتا لديه لحين تسليمها إلى مكاتب الخدمة الميدانية.	تنظيم عمليات تداول الجوازات ابتداءً من استلامها من مكتب الوكلاء الموحد بمطار الأمير محمد بن عبد العزيز بالمدينة المنورة وسائقي حافلات النقابة العامة للسيارات ونقلها إلى مكاتب الخدمة الميدانية لتسجيلها وأرشفتها وتسليمها لمراكز المغادرة عند مغادرة الحجاج من المدينة المنورة عبر منظومة عمل دقيقة وموثقة آلياً في النظام الآلي للحج .
خدمات الحجاج	برنامج مكاتب الخدمة الميدانية	١٤٣٦/١١/١هـ ١٤٣٧/٠١/٢٠هـ	٨٠ يوم	يتم تقديم كافة الخدمات والإجراءات منذ بدأ في أستقبال الحجاج ومتابعتهم	• التنسيق مع مكاتب شئون الحجاج للحصول على جداول مواعيد قدوم الحجاج ومتابعة وصولهم . • استلام جوازات سفر الحجاج من مراكز الاستقبال والتأكد من العدد الفعلي لها وتسجيلها في النظام الآلي والمحافظة عليها حتى مغادرتهم المدينة المنورة . • استقبال المنظمين ومندوبي مكاتب شئون الحجاج لاستخراج الجوازات وتجهيزها للمغادرة • زيارة الحجاج في مساكنهم والتحقق من توفر متطلبات الخدمة والراحة ، ومعرفة مواعيد مغادرتهم .

الخدمة	البرنامج	النطاق الزماني	المدة	تعريفها	السياسات وعناصر الخدمة
خدمات الحجاج	برنامج وحدة التنسيق	١٤٣٦/١١/٠١هـ ١٤٣٧/٠١/٢٠هـ	٨٠ يوم	يعنى برنامج العمل بالتنسيق بين مؤسسات الطوافة ومكتب الوكلاء الموحد وبين مكاتب الخدمة الميدانية ومركز المعلومات بالمؤسسة فيما يتعلق بطلبات الاستعلام عن الجوازات أو تبادلها بين الأطراف المعنية .	• استلام البلاغ من الجهة المبلغة عبر أحد وسائل الاتصال الرسمية (البريد الالكتروني ، الفاكس ، النظام الآلي). • الاستعلام عن الجوازات عبر النظام الآلي . • متابعة الجوازات لحين استلامها من الطرف الثاني . • تسديد البلاغ .
الخدمات الإنسانية	برنامج عمل مكتب الرعاية الصحية	١٤٣٦/١١/١هـ ١٤٣٧/٠١/٢٠هـ	٨٠ يوم	تهدف إلى الاهتمام بشؤون الحجاج الصحية من خلال مندوبي المؤسسة المتواجدين في المستشفيات لمتابعة حالاتهم المرضية والعناية بشؤون المتوفين من الحجاج وإنهاء إجراءاتهم عند الجهات ذات العلاقة	• لمتابعة والإشراف المباشر على راحة الحجاج المرضى ، والمنومين في المستشفيات • المساعدة في نقل الحجاج المرضى من أماكن تواجدهم إلى المستشفيات الحكومية بالتنسيق مع جمعية الهلال الأحمر . • بعد أن يمن الله على الحجاج المرضى بالشفاء ، وبناء على التوصية الطبية بالسماح لهم الخروج من المستشفيات يتم التنسيق مع مكتب شئون الحجاج لإعادتهم إلى مقار سكنهم بالمدينة المنورة أو نقلهم إلى مكة المكرمة لتأديتهم فريضة الحج أو مغادرتهم لبلادهم . • العناية بشئون المتوفين من الحجاج والاتصال بالجهات المختصة في حالات الوفاة واستكمال الإجراءات قبل وبعد الدفن .
الخدمات الإنسانية	برنامج عمل إرشاد الحجاج التائهين	١٤٣٦/١١/٠١هـ ١٤٣٧/٠١/١٥هـ	٧٥ يوم	هي خدمة العناية بالحجاج التائهين وإرشادهم إلى مقار سكنهم في المدينة المنورة .	• العناية والاهتمام بالحجاج وإرشادهم والرد على استفساراتهم . • إرشاد الحجاج التائهين إلى مقار إقامتهم في المدينة المنورة . • البحث عن الحجاج المفقودين والموقوفين لدى الجهات الأمنية . • مشاركة فرق من جمعية الكشافة العربية السعودية في تقديم خدمة الإرشاد لضيوف الرحمن . • المساعدة في البحث عن مفقودات الحجاج المبلغ عنها وتسليمها .

الخدمة	البرنامج	النطاق الزماني	المدة	تعريفها	السياسات وعناصر الخدمة
خدمات الحجاج	مكتب الاسكان وعلاقات مكاتب شؤون الحجاج	١٤٣٦/١١/٠١هـ ١٤٣٧/٠١/١٠هـ	٧٠ يوم	مساعدة الحجاج أو من يمثلهم باستئجار مساكن (تسجيل قوائم بأسماء العمائر والمجموعات السكنية في نظام المؤسسة باسم المستفيد منها) ووفق أنظمة وتعليمات وضابط الإسكان المبلغة من قبل الجهات المعنية واستكمال الإجراءات اللازمة لذلك . كما تقوم بتصديق عقود إسكان الحجاج المبرمة بين المؤجرين ومكاتب شئون الحجاج والشركات السياحية آليا وتوثيقها من فرع وزارة الحج بالمدينة المنورة.	• تزويد مكاتب شئون الحجاج والشركات السياحية والمؤجرين والمجموعات السكنية برقم مستخدم يسمح له بالدخول على النظام الآلي للإسكان . • مساعدة الحجاج أو من يمثلهم باختيار السكن المناسب لهم وتمكينهم من الاستئجار . • تصديق العقود المبرمة بين المؤجرين و مكاتب شؤون الحجاج والشركات السياحية والتأكد من توافقها مع ضوابط الإسكان . • تحصيل التأمين المطلوب من المؤجر عند التصديق على عقد الإسكان بواقع ١٥ ٪من قيمة الإيجار.
	الاسكان الميداني والشركات السياحية	١٤٣٦/١١/٠١هـ ١٤٣٧/٠١/٢٠هـ	٨٠ يوم		
	اسكان الحجاج الفرادى	١٤٣٦/١١/٠١هـ ١٤٣٧/٠١/١٠هـ	٧٠ يوم		
	التقارير والتنسيق الاداري	١٤٣٦/١١/٠١هـ ١٤٣٧/٠١/١٠هـ	٧٠ يوم		
	علاقات مكاتب شؤون الحجاج	١٤٣٦/١١/٠١هـ ١٤٣٧/٠١/١٠هـ	٧٠ يوم		
الطوارئ والسلامة	برنامج عمل زيارات الدور السكنية	١٤٣٦/١٠/٣٠هـ ١٤٣٧/٠١/١٥هـ	٧٥ يوم	متابعة وإشراف الفرق الميدانية بالتعاون مع مكاتب الخدمة الميدانية على مساكن الحجاج ومتابعة أوجه القصور ونقص الخدمة في السكن وفق محددات ضوابط الإسكان المشار إليها بالأوامر السامية الكريمة وتوفير النواقص وتأمينها من مبلغ الـ ١٥ ٪ المودع لدى المؤسسة .	• التحقق من جاهزية المساكن المستأجرة عند إبرام عقد الإسكان وكذلك قبل وصل الحجاج بوقت كاف . • توفير التجهيزات والخدمات العامة في المباني السكنية المعدة لإسكان الحجاج وفق التعليمات . • التحقق من عدم تسكين الحجاج في الأماكن الغير مصرح بها (الميزانين – الصالات – الممرات. .) • الالتزام بالعدد المحدد من الحجاج لكل غرفة حسب التصريح . • توفر ملصقات إرشادية توعويه في السكن . • متابعة توفر اشتراطات ومتطلبات السلامة في السكن . • الصرف من قيمة التأمين المودع (الـ ١٥ ٪) في حالة عدم التزام المؤجر بتأدية جميع الخدمات المطلوبة منه سواء في حالة نقص الخدمات مثل الماء أو الفرش أو النظافة أو الصيانة ، وإعادة الباقي من هذا التأمين بعد أن يتم التأكد من أنه قام بتقديم الخدمة المتفق عليها في نهاية الموسم وفقاً للتعليمات المنظمة لذلك
	برنامج عمل الطوارئ والسلامة	١٤٣٦/١٠/٣٠هـ ١٤٣٧/٠١/٢٠هـ	٨٠ يوم		
	وحدة تأمين النواقص	١٤٣٦/١١/٠١هـ ١٤٣٧/٠١/٢٠هـ	٨٠ يوم		

الخدمة	البرنامج	النطاق الزماني	المدة	تعريفها	السياسات وعناصر الخدمة
التوديع	برنامج عمل مركز توديع الحجاج الفرادى	١٤٣٦/١١/٠١هـ ١٤٣٧/٠١/١٥هـ	٧٥ يوم	التنسيق مع النقابة العامة للسيارات لاستلام الحافلات واستكمال كافة إجراءات ومراحل توديع الحجاج الفرادى إلى مكة المكرمة أو إلى جده .	• استلام جوازات الحجاج من مكاتب الخدمة الميدانية وكوبونات الإركاب . • إدخال بيانات الحجاج المغادرين في النظام الآلي للنقابة العامة للسيارات تمهيداً لإصدار اعتمادات شركات النقل . تسليم خطوط الإركاب للنقابة العامة للسيارات واستلام الحافلات وتصعيد الحجاج وأمتعتهم حسب توجه الحافلة . • التأكد من نظامية عملية المغادرة بكافة متطلباتها . • استقبال حافلات المجموعات المغادرة الغير مكتملة الإجراء وتصحيحها للمغادرة
	برنامج عمل وحدة ميقات ذي الحليفة	١٤٣٦/١١/٠٥هـ ١٤٣٧/١٢/١٠هـ	٣٥ يوم	توعية وتوجيه الحجاج إلى مسجد الميقات وإرشاد التائهين منهم الى حافلتهم وتنسيق مغادرتهم	• رصد موقف الحافلات وتحديد رقم الموقف الياً . • التأكد من استلام الحجاج كروت الاستدلال . • إيصال الحجاج إلى حافلاتهم . • ضبط المغادرة وفق المحدد الزمني .
التوظيف الموسمي	برنامج عمل وحدة الشؤون الإدارية	١٤٣٦/٠٩/٠١هـ ١٤٣٧/١٢/١٠هـ	١٠٠ يوم	إنجاز كافة المهام الإدارية للمؤسسة من تعين وتوظيف وترقية ومناقلة الموظفين الموسميين ، وإخلاء طرفهم .	• إيجاد البدائل الوظيفية المناسبة للعاملين . • استقبال طلبات الراغبين في العمل الموسمي . • إنهاء اجراءات التعين وإصدار البطاقات التعريفية . • التأكد من إنهاء توثيق عقود التوظيف . • إخلاء طرف العاملين الموسميين .
التشغيل والصيانة	برنامج عمل التشغيل والصيانة برنامج التجهيزات والمستودعات	١٤٣٦/١٠/٢٠هـ ١٤٣٧/٠١/٢٠هـ	٩٠ يوم	تأمين كافة المستلزمات المكتبية والاثاث لمواقع الخدمة الميدانية والدعم والمساندة من تجهيزات واليات ومركبات ووسائل اتصال .	• مراجعة التقارير الموسمية لتجهيز وصيانة المواقع قبل بدء الاعمال الموسمية . • تسليم مواقع الخدمة الميدانية للرؤساء المعينين . • متابعة حالات النقص اثناء العمل الموسمي والعمل على تأمينها . • استلام المواقع والعهد بعد انتهاء أعمال الموسم .

الخدمة	البرنامج	النطاق الزماني	المدة	تعريفها	السياسات وعناصر الخدمة
العلاقات العامة	برنامج عمل مكتب العلاقات العامة والإعلام	١٤٣٦/١٠/٢٠هـ ١٤٣٧/٠١/٢٠هـ	٩٠ يوم	تنظيم المناسبات ومراسم استقبال الضيوف ومكاتب شؤون الحجاج ، وإعداد الأخبار وتوزيعها على وسائل الاعلام، والتوثيق الاعلامي (مرئي ، مسموع ، مقروء).	• تنظيم المناسبات ومراسم الاستقبال . • إصدار المطبوعات الاعلامية الخاصة بالمؤسسة . • التغطية الاعلامية وتوثيق الاحداث .
تقنية المعلومات	التدريب والتطوير الجودة الدعم الفني وحدة القطاع	١٤٣٦/١٠/٢٠هـ ١٤٣٧/٠١/٢٠هـ	٩٠ يوم	لتيسير الإجراءات وتحسين الخدمة المقدمة لضيوف الرحمن تم ميكنة جميع أعمال المؤسسة الأهلية للأدلاء باستخدام التقنية الحديثة بشكل أساسي من أجل دعم وإنجاز العديد من الاجراءات بأسلوب تقني وذلك بتوفير وبناء قاعدة بيانات خاصة بالحجاج لتمكين المؤسسة الأهلية للأدلاء والجهات ذات العلاقة من الحصول على معلومات وافية عن الحجاج وإعداد الإحصائيات المطلوبة واللازمة ، ويعنى برنامج مراقبة الجودة بتدقيق بيانات الجوازات المدخلة من قبل مواقع العمل الميدانية على الأنظمة التطبيقية والتأكد من سلامتها واكتمال دورتها والتواصل آليا .	• ضبط حركة وتداول الجوازات الياً . • متابعة وضبط تنفيذ الاجراءات الميدانية آلياً . • تركيب وتشغيل التجهيزات التقنية ومعالجة المعوقات الطارئة . • وضع السياسات العامة لأمن المعلومات والتوثيق الفني لكافة الاجهزة والبنية التقنية . • توفير قاعدة بيانات شاملة ومحدثة تساعد متخذي القرار من خلال الاحصائيات والمقارنات . • تحديد المسئولية على الموظفين المباشرين لعمليات الاستلام والتسليم . • عقد ورش عمل ودورات تدريبية للعاملين قبل موسم الحج .

الخدمة	البرنامج	النطاق الزماني	المدة	تعريفها	السياسات وعناصر الخدمة
لجنة المتابعة والمراقبة الذاتية	المتابعة الميدانية المتابعة الإدارية المراقبة الآلية العمليات اللاسلكية والبلاغات	١٤٣٦/١١/٠١هـ ١٤٣٧/٠١/٢٠هـ	٨٠ يوم	الإشراف على جميع الأعمال الميدانية والإدارية للمؤسسة، والتأكد من تقديم الخدمات اللازمة للحجاج الكرام وفق الالتزامات والتعاقدات المبرمة معهم . ومتابعة ومراقبة الانضباط الإداري وفق الخطة التشغيلية المعتمدة للمؤسسة وواجبات العمل	• متابعة ومراقبة الأداء العام في مختلف المواقع الخدمية عن طريق تنفيذ برامج عمل الوحدات التابعة للجنة المتابعة والمراقبة • التنسيق بين الجهات التابعة للمؤسسة والجهات ذات العلاقة بأعمال الحج عن طريق النظام آلي لتسجيل وتسديد البلاغات واستخدام وسائل الاتصال المختلفة • الاستشعار المبكر للأخطاء ونقاط الضعف عن طريق متابعة إدارية على جميع مواقع الخدمات و متابعة ميدانية على مواقع الخدمات ومراقبة العمليات عبر النظام الآلي .
	وحدة الشؤون القانونية	١٤٣٦/١١/٠١ هـ ١٤٣٧/٠١/٢٠ هـ	٨٠ يوم	التحقيق في القضايا وتطبيق الجزاءات على المخالفات الادارية ورفع التوصيات ونتائج التحقيق .	• متابعة المخالفات المسجلة في النظام . • التدقيق ومراجعة المخالفات الواردة من لجنة المتابعة والمراقبة . • اعتماد تنفيذ الجزاءات والمخالفات . • الدراسة القانونية لملفات القضايا المحالة . • جمع المعلومات المرتبطة بالقضية . • التحقيق مع الجهات المعنية بالقضية .
مواقع ميدانية خدمية	مكاتب الخدمة الميدانية مركز توجيه الحافلات مكتب التفويج الآلي بالهجرة والبر	١٤٣٦/١١/٠١هـ ١٤٣٧/٠١/٢٠هـ	٨٠ يوم	يعنى هذا البرنامج بالاتصال المباشر مع الحجاج الكرام فور وصولهم الى المدينة المنورة .	• حسن استقبال الحجاج الكرام في مراكز الاستقبال ومكاتب الخدمة الميدانية للترحيب بهم . • استخراج جوازات الحجاج وانهاء اجراءات المغادرة وفقاً للمحددات الزمنية . • توجيه الحافلات الى مواقع المغادرة وفقاً لمدخلات مكاتب الخدمة الميدانية . • تفويج الحجاج الى المساكن المعده لاستقبالهم وفقاً لعقود الاسكان .

المحددات الزمنية لقياس اداء الخدمات

م	اجراءات العمل	مصدر المعلومات	نتائج موسم حج عام ١٤٣٥هـ (متوسط الزمن)	الهدف هذا العام
١	إنهاء إجراءات استقبال الحجاج مكتملي الإجراءات للحافلة الواحدة (توفر معلومة السكن والحافلة وأعداد الحجاج وجنسياتهم آليا قبل قدومهم للمدينة)	رصد آلي	٥ دقائق	نفس الزمن
٢	إنهاء إجراءات استقبال الحجاج غير مكتملي الإجراءات للحافلة الواحدة (عدم توفر أو نقص في معلومة السكن والحافلة وأعداد الحجاج وجنسياتهم آليا قبل قدومهم للمدينة) والحصول على معلومات صحيحة عن السكن من قبل الحجاج مباشرة أو مندوب البعثة	رصد آلي	٤١ دقيقة	تخفيض إلى ٣٠ دقيقة
٣	تسليم الجوازات من وحدة الاستقبال إلى وحدة التدقيق للتأكد من سلامة البيانات الآلية للاستقبال وتطابقها مع أعداد الجوازات الفعلية بالحقيبة وجنسياتها	رصد آلي	مستجد	٢٠ دقيقة
٤	تسليم الجوازات من وحدة التدقيق إلى الأرشيف	رصد آلي	مستجد	٢٠ دقيقة
٥	إنهاء إجراءات تفويج الحجاج مكتملي الإجراءات (إنشاء بيان الاستقبال وتجهيز البطاقات) للطائرة الواحدة القادمة لمطار الأمير محمد بن عبد العزيز بحمولة ٢٨٢ راكب (في حال توفر معلومة السكن آليا قبل قدومهم للمدينة)	رصد آلي	١٢٧ دقيقة	تخفيض إلى ساعتين
٦	إنهاء إجراءات تفويج الحجاج غير مكتملي الإجراءات للطائرة الواحدة القادمة لمطار الأمير محمد بن عبد العزيز بحمولة ٢٨٢ راكب (في حال عدم توفر معلومة السكن آليا قبل قدومهم للمدينة)	رصد آلي	ثلاث ساعات	تخفيض إلى ساعتين ونصف
٧	إنهاء إجراءات استقبال حجاج الترانزيت القادمين لمطار الأمير محمد بن عبد العزيز ومغادرتهم لمكة المكرمة.	رصد آلي	مستجد	ساعة

م	اجراءات العمل	مصدر المعلومات	نتائج موسم حج عام ١٤٣٥هـ (متوسط الزمن)	الهدف هذا العام
٨	إنهاء إجراءات تفويج الحجاج الكرام غير مكتملي الإجراءات (الفرادى) القادمين عبر مطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي بالمدينة المنورة	رصد آلي	٤٥ دقيقة	٤٥ دقيقة
٩	إنهاء إجراءات مغادرة الحجاج من قبل وحدة المغادرة (حجاج البر)	رصد آلي	٥ دقائق	نفس الزمن
١٠	زيارات الدور خلال وجود الحجاج للتأكد من جاهزيتها للسكن وتوفر التجهيزات والخدمات العامة بها	رصد محلي	ساعة	ساعة
١١	استكمال إجراءات المغادرة وإصدار الكشف النهائي للحافلة الواحدة لموسم قبل الحج	رصد آلي	٣٠ دقيقة	تخفيض إلى ٢٥ دقيقة
١٢	استكمال إجراءات المغادرة وإصدار الكشف النهائي للحافلة الواحدة لموسم ما بعد الحج	رصد آلي	٤٠ دقيقة	تخفيض إلى ٣٥ دقيقة
١٣	استكمال إجراءات عملية التفويج الميداني للسكن للحافلة الواحدة	رصد محلي	٢٠ دقيقة	تخفيض إلى ١٥ دقيقة
١٤	مقابلة مسئولي مكاتب شئون الحجاج والشركات السياحية وفرز الجوازات المغادرة ، وتوزيع أعداد الحجاج على الحافلات وإنشاء كشف المغادرة الميداني وتوريد كوبونات الإركاب آليا . إصدار سند التوريد (دون إصدار الاعتماد)	رصد محلي	ساعة	ساعة

مؤشرات تنفيذ الإجراء

اولاً : قطاع الإسكان والمتابعة

ا- برنامج عمل مكتب الإسكان وعلاقات مكاتب شؤون الحجاج

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الاجراء	زمن تنفيذه
١	تسجيل بيانات الفنادق والعمائر السكنية	بداية من نصف شهر جماد الاخرة	٤ اشهر
٢	التنسيق مع مكاتب شؤون الحجاج والمجموعات السكنية للحصول على العقد المبدئي	بداية من شهر شعبان	٦٠ يوم
٣	استلام شيكات التامين ١٥ ٪ من قبل المجموعات السكنية والافراد والفنادق لتسجيلها في الحساب .	عند ابرام العقد	ساعة
٤	اعتماد متعهد السكن الياً عبر البوابة الموحدة	عند ادخال عقد اسكان بالنظام الالي	٣ ساعات
٥	ادخال بيانات التفويج المسبق لكل عقد عن طريق مكاتب شؤون الحجاج والشركة السياحية في البوابة الموحدة	قبل وصول الحجاج بـ ٣ ايام	ساعة

٢- برنامج عمل علاقات مكاتب شؤون الحجاج

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	الحصول على بيانات مكاتب شؤون الحجاج من ممثلي مكتب شؤون الحجاج وتسجيلها الياً .	بداية من شهر شعبان	١ شهر
٢	الوقوف على ترتيب اجتماع تنسيقي مع مكاتب شؤون الحجاج استعداداً لقدوم الحجاج للوقوف على آخر المستجدات وذلك قبل قدوم الحجاج بمشاركة الجهات التالية : (قطاع الاسكان ومكاتب شؤون الحجاج - مكتب الخدمة الميداني - وحدات التفويج - مراكز الاستقبال) .	قبل موسم الحج بـ ١٠ أيام	٣٠ يوم

٣- برنامج عمل الاسكان الميداني والشركات السياحية

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	استلام الفرق الميدانية العهد من وحدة العمليات والتوجه على الفور لمناطقها لمتابعة ومباشرة الحالات الميدانية .	من بداية كل فترة	٣٠ دقيقة
٢	تسليم البلاغات للفرق الميدانية حسب المناطق ومتابعة الفرق من قبل رئيس الفترة والتأكد من مباشرة الحالات وتسديد البلاغات الياً .	عند ظهور عملية استقبال في النظام الآلي	٣٠ دقيقة
٣	في حالة البلاغات الواردة من الجهات الرقابية يتم استلامها وتسديدها من قبل رئيس الفترة .	وقت تسجيل البلاغ	٣٠ دقيقة
٤	يجب تواجد الفرق الميدانية عند الدور السكنية قبل وصول الحجاج والتأكد من توفر عناصر التفويج (عمال التنزيل والتحميل ومسئول توزيع الغرف ومفاتيح الغرف).	بداية كل عملية تفويج	١٥ دقيقة
٥	المشاركة مع الجهات الرقابية في حالة وجود اختلاف بين الحجاج واصحاب الدور السكنية فيما يخص العقود المبرمة ، وتعبئة استمارات التفويج ومحاضر إثبات الحالة .	وقت تسجيل البلاغ	٣٠ دقيقة

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
٦	في حالة وصول حجاج بدون سكن أو غير قادرين على دفع أجور السكن يتم التنسيق بين التفويج وقطاع الاسكان لتأمين سكن بديل	عند وجود حالة	٣٠ دقيقة
٧	إعداد محضر إثبات الحالة وتوثيقه من قبل فرقة متابعة الحج المشاركة في الحالة .	عند وجود حالة	١٠ دقيقة
٨	تعبئة استمارة اختلاف التفويج والتي تحتوي على بيانات الدار المفوج عليها والسكن الجديد .	عند وجود حالة اختلاف تفويج	٣٠ دقيقة

٤- برنامج الطوارئ والسلامة

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	مراجعة نظام العقود لمعرفة الدور السكنية التي تم تصديق العقود عليها في المسار الالكتروني .	٢٥-١٠-١٤٣٦ هـ	٢٤ ساعة
٢	إصدار أوامر العمل واستمارات الزيارة الآلية للمباني السكنية قبل موعد العقد بـ ٢٤ - ٤٨ ساعة .	قبل موعد بداية العقد	١ ساعة
٣	في حالة وجود نواقص في التجهيزات أو الخدمات العامة يتم تدوينها في إستمارة الزيارة وتحرير إشعار إبلاغ مخالفة لتأمين النواقص قبل وصول الحجاج بمشاركة مندوب وزارة الحج .	وقت إجراء الزيارة	٢٤ ساعة
٤	القيام بالزيارة الثانية بعد إنتهاء المهلة المحددة في الزيارة الاولى بواسطة فرق مشتركة مع مركز طوارئ الحج للتأكد من تأمين النواقص ، وفي حالة عدم تأمينها يتم إعداد محضر إثبات حالة وتأمين النواقص وتوثيق الحالة بالصور .	عند وجود حالة ووقت إجراء الزيارة	٣ ساعة
٥	في حالة عدم تامين النواقص يتم تامينها فوراً بمشاركة مندوب الوزارة .	عند وجود حالة	٣ ساعة
٦	القيام بالزيارة الثانية بعد إنتهاء المهلة المحددة في الزيارة الأولى للتأكد من تأمين النواقص من قبل صاحب المبنى أو الفندق بمشاركة وزارة الحج .	عند نهاية المهلة المحددة	٣ ساعة
٧	في حالة وجود حادث سير لا سمح الله تتم مباشرة الحالة والاطمئنان على الحجاج الكرام والتواصل مع عمليات الحج وعمليات المرور .	عند وجود حالة	٥ دقائق

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
٨	في حالة وجود حالات تستدعي نقلها للمستشفيات يتم التواصل مع الهلال الاحمر وإبلاغ مكتب الرعاية الصحية لمتابعة الحالة .	عند وجود حالة	٥ دقائق
٩	قيام وحدة تأمين النواقص بالتأكد آلياً من وجود التأمين الكافي للدار المخالفة ومن ثم إتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة القصور في التجهيزات والخدمات العامة بعد التأكد من توفر تأمين كافي لتغطية القصور .	يومياً	٥ دقائق
١٠	في حالة عدم توفر تأمين كافي للدار المخالفة يتم مخاطبة فرع الوزارة بهذا الخصوص لإتخاذ الإجراءات النظامية .	يومياً	١ ساعة
١١	بعد الانتهاء من معالجة القصور يتم إحالة أمر العمل آلياً لمكتب الطوارئ والسلامة لتوجية فرقة ميدانية والتواصل مع فرقة طوارئ الحج لتثبيت تأمين النواقص وإعداد محضر بذلك وتوثيقة ومن ثم رفعة للشؤون المالية لإجراء عملية المحاسبة .	يومياً	١ ساعة

٥- برنامج اسكان الحجاج الفرادى

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	توفير بيانات الشواغر في المباني السكنية والفنادق بحسب مدخلات العقود النظامية .	يومياً	٨ ساعة
٢	تواجد مندوبي مجموعات الاسكان والفنادق في المواقع المخصصة لهم من قبل فرع وزارة الحج بمراكز الاستقبال .	بداية كل فترة أثناء أيام الذروة	١٠ دقائق
٣	توجيه الحجاج الفرادى الذين ليس لديهم حجز مسبق الى مندوبي المجموعات والفنادق لعمل حجز والحصول على سند آلي .	عند وجود حالة	١٠ دقائق
٤	تفويج الحجاج الفرادى الى سكنهم بناءً على سند الحجز .	عند وجود حالة	٥ دقائق
٥	يقوم موظفي الاسكان بحصر الشواغر المتاحه لدى المجموعات السكنية والفنادق من خلال التواصل اليومي آليا .	يومياً	٨ ساعة

٦- برنامج وحدة تأمين النواقص

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	إدخال وحدة التنسيق الاداري بمكتب الطوارىء والسلامة محاضر تأمين النواقص بالنظام الآلي نهاية كل فترة .	نهاية كل فترة	١ ساعة
٢	قيام وحدة تأمين النواقص بالتأكيد الياً من وجود التأمين الكافية للدار المخالفة ومن ثم اتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة القصور في التجهيزات والخدمات العامة .	يومياً	٥ دقائق
٣	في حالة عدم توفر تأمين كافي للدور المخالفة يتم مخاطبة فرع الوزارة بهذا الخصوص لاتخاذ الاجراءات النظامية .	عند وجود حالة	١٠ دقائق
٤	بعد الانتهاء من معالجة القصور يتم إحالة أمر العمل الى مكتب الطوارىء والسلامة لتوجيه فرقة ميدانية والتواصل مع فرقة طوارىء الحج لتثبيت تأمين النواقص وإعداد محضر بذلك وتوثيقه لاستكمال الإجراءات المحاسبية .	بعد إنهاء الحالة	٦٠ دقيقة

٧- برنامج وحدة الإحصاء والتقارير

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الاجراء	زمن تنفيذه
١	استلام بيانات الاداء اليومي من مراكز الاستقبال وقطاعي مكاتب الخدمة الميدانية والمكاتب المساندة حسب النوذج المعتمد .	بداية الموسم	على مدار الساعة
٢	اصدار ونشر التقارير الإحصائية على الجهات ذات العلاقة الياً .	يومياً منذ بداية الموسم	الساعة ٨ مساء
٣	إعداد التقارير الختامية والإجمالية لكل موسم على حده وإجمالي الموسمين لرفعها لمكتب سعادة نائب رئيس مجلس الإدارة .	نهاية كل موسم	٥ يوم

٨- برنامج وحدة الشؤون القانونية والتحقيق

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الاجراء	زمن تنفيذه
١	استلام ملفات القضايا والمخالفات الادارية من لجنة المتابعة والمراقبة والجهات المعنية : • الدراسة القانونية لملفات القضايا المحالة . • جمع المعلومات المرتبطة بالقضية . • التحقيق مع الجهات المعنية بالقضية . • تقديم التوصيات حيال القضية . • متابعة المخالفات المسجلة في النظام . • التدقيق ومراجعة المخالفات الواردة من لجنة المتابعة والمراقبة . • اعتماد تنفيذ الجزاءات والمخالفات .	عند وقوع المخالفة	على مدار الساعة
٢	رفع تقرير يومي عن ما تم انجازه من مهام ومعاملات إلى سعادة نائب رئيس مجلس الإدارة.	يومياً منذ بداية الموسم	على مدار الساعة

٩- برنامج وحدة المتابعة الإدارية

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الاجراء	زمن تنفيذه
١	توزيع الفرق على مكاتب الخدمة الميدانية والقطاعات والمراكز حسب التوزيع الجغرافي للقيام بجولتين لكل موقع في الوردية الواحدة ورفع نتائج الزيارات لرئيس لجنة المتابعة والمراقبة الذاتية .	بداية كل وردية منذ بداية الموسم	على مدار الساعة
٢	الوقوف على مواقع الخدمة الميدانية والتأكد من الانضباط الاداري والتزام العاملين بالأنظمة والتعليمات .	بداية الموسم	على مدار الساعة
٣	رصد المخالفات بعمل محضر إثبات حالة فوري .	في حال حدوثها	١٥ دقيقة
٤	• إحالة المخالفات والقضايا لوحدة الشؤون القانونية والتحقيق . • إحالة استمارات الجولات لوحدة السكرتارية لرصدها في تقارير الأداء .	في حال حدوثها	على مدار الساعة

١٠- برنامج وحدة العمليات اللاسلكية والبلاغات

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	استقبال البلاغات والتنسيق بين النداءات اللاسلكية بين الجهات المعنية .	من وقت ورود البلاغ	على مدار الساعة
٢	استلام الاتصالات عبر الرقم المجاني للمؤسسة .	عند تلقي الاتصال	على مدار الساعة
٣	تسجيل البلاغات الواردة ألياً في النظام الآلي .	عند تلقي البلاغ	على مدار الساعة
٤	المتابعة وتسديد البلاغات كل ربع ساعة وبحسب كل حالة .	عند حدوثه	١٥ دقيقة

١١- برنامج وحدة المراقبة الآلية

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	متابعة كاميرات المراقبة الموزعة في المكاتب الميدانية والمراكز والقطاعات واللجان .	يومياً منذ بداية الموسم	على مدار الساعة
٢	تسجيل المحادثات اللاسلكية لجميع مواقع العمل .	يومياً منذ بداية الموسم	على مدار الساعة
٣	تقديم تقرير بالحالة باستخدام النموذج المخصص لذلك في حال رصد مخالفات .	من وقت رصد المخالفة	١٥ دقيقة

١٢- برنامج وحدة المتابعة الميدانيه

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	متابعة العمليات الميدانية والتأكد من أداء الخدمات وفقاً للأنظمة والتعليمات ووفقاً للخطة التشغيلية .	بداية الموسم	١٠ دقيقة
٢	رصد المخالفات في عمليات المغادرة وتحرير محضر إثبات حالة باستخدام النموذج المخصص لذلك .	في حال وجود مخالفة	٣٠ دقيقة
٣	التنسيق مع الجهات الداخلية والخارجية لمعالجة حالات القصور .	في حال وجود قصور	٣٠ دقيقة

ثانياً : قطاع الخدمات الإنسانية

١- برنامج مراكز إرشاد الحجاج التائهين

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	١- تلقي البلاغات من الجهات المشاركة أو إستلامه من مراكز فرع الوزارة أو إستلامه من الدوريات أو من المواطن والمقيم . ٢- تسجيل البلاغ اليا وطباعة إستمارة لتوجيه الحالة. ٣- التوجه لاستلام الحالة وتسجيلها في الاي باد ومعرفة سكن الحاج إن وجد وإيصاله لسكنه وتسديد الحالة الياً. ٤- في حالة عدم معرفة سكنه إيصاله للمركز للبحث عن سكن أو التواصل مع مكاتب شؤون الحجاج لمعرفة السكن. ٥- إصدار الاحصائية اليومية والتقرير اليومي آلياً.	منذ استلام البلاغ	على مدار الساعة

٢- برنامج مكتب الرعاية الصحية

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	جولات على المستشفيات .	يومياً	٣ ساعة
٢	زيارة المرضى وتفقد أحوالهم .	يومياً	٢٤ ساعة
٣	تحديث بيانات الملف الصحي لكل حاج .	بعد التنويم	١ ساعة
٤	متابعة حالات المتوفين فور حدوثها والتحقق من إنهاء اجراءات تصريح الدفن ومتابعة الدفن .	من ساعة استلام البلاغ	٢٤ ساعة
٥	إكمال إجراءات إستخراج شهادة الوفاة من الاحوال المدنية وتسليم الشهادة وجواز السفر .	من ساعة استلام تصريح الدفن	٣ يوم
٦	التحقق من إستكمال ما يخص ممتلكات الحجاج المرضى والمتوفين وفق التعليمات .	من ساعة استلام البلاغ	٦ ساعات

ثالثاً : قطاع استقبال مركز المطار المنسق مع مكتب إرشاد الحافلات ومكتب الوكلاء الموحد

ا- برنامج مركز الإستقبال والتفويج والمغادرة بالمطار

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	تواجد مندوبين على مدار الساعة لمتابعة جميع الرحلات الداخلية.	بداية الموسم	عند وصول كل رحلة داخلية
٢	عند وصول حجاج يجب معرفة سكنهم والحصول على بيانات عقد السكن .	عند وصول الحجاج في رحلة داخلية	١٠ دقائق من وصول الحجاج
٣	تبليغ الاستقبال بمطابقة المعلومات لإصدار بيان الاستقبال وبطائق الحجاج قبل خروجهم من الصالة	من وقت ظهور التفويج ووصول الرحلة	١٥ دقيقة
٤	تسليم بطائق الحجاج وبيانات الاستقبال لمكتب إرشاد الحافلات	تعريف بطائق الاستقبال	٥ دقائق
٥	استلام الجوازات من مندوب مكتب الوكلاء الموحد	عند وصوله	٣٠دقيقة
٦	متابعة جدول الرحلات الدولية القادمة فور وصوله والعمل على تسديد سكن حجاج كل رحلة .	خلال الموسم الأول بأكمله	٤ ساعات قبل وصول الرحلة
٧	في حالة وصول شركات سياحية أو حملات يتم التواصل مع المسئول للحصول على عقد السكن	منذ دخول الحجاج للصالة	٢٠دقيقة
٨	إبلاغ الاستقبال بمطابقة المعلومات لإصدار بيان الاستقبال وكروت الحجاج وتوزيعها عليهم فور خروجهم من الصالة	من وقت تفويج الرحلة	٢ ساعة
٩	تسليم بيانات الاستقبال لمكتب الوكلاء الموحد .	بعد قراءة الكروت	١٠ دقائق
١٠	في حالة قدوم حجاج شركات سياحية قبل أو بعد موعد العقد يتم التنسيق مع مكتب الإسكان لتأمين سكن بديل ومناسب لهم .	منذ لحظة حدوث المشكلة	٣٠ دقيقة
١١	تسجيل جدول الطيران المبدئي الصادر في شهر شوال من قبل شركة طيبة لتشغيل المطارات	من وقت استلام الجدول من شركة طيبة	بدون مؤشر
١٢	يتم تحديث معلومات جميع الرحلات في النظام حال صدور جدول الطيران مباشرة يومياً.	من وقت وصول الجدول	٣٠ دقيقة

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١٣	في حالة توفر بيانات التفويج يتم إدخالها في النظام لتسديد التفويج في جدول الرحلات.	من وقت صدور الجدول	٢ ساعة
١٤	في حالة عدم وصول بيانات الرحلة لوحدة التفويج وقبل (٤) ساعات من الموعد ، يقوم النظام بإرسال رسالة على جوال رئيس مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الأمير محمد بن عبد العزيز لإبلاغه عن الحالة ليتم التنسيق مع قطاع الإسكان للتواصل مع مكتب شؤون الحجاج أو المجموعة السكنية بهذا الخصوص.	قبل وصول الرحلة	٦ ساعات
١٥	في حالة استمرار الحالة وعدم وصول التفويج وقبل ساعتين من موعد وصول الرحلة يقوم النظام بإرسال رسالة لعضو مجلس الإدارة للاستقبال ولمدير مركز المطار بفرع وزارة الحج تشعرهم بالحالة للتعامل معها.	قبل وصول الرحلة	٤ ساعات
١٦	عند وصول الرحلة يتم تفويج الحجاج وإصدار بطائق الاستقبال وبيانات التفويج من قبل مركز الاستقبال بناءً على البيانات المدخلة.	مع بدء الموسم	٣٠ دقيقة
١٧	تزويد مكاتب شؤون الحج والشركات السياحية المستهدفة لهذا العام بصلاحية الدخول على النظام الآلي للتفويج	بداية الموسم	بدون مؤشر
١٨	قيام مكاتب شؤون الحج أو الشركة السياحية بتغذية النظام برقم رحلة الطيران وتاريخها ومنفذ الدخول وربطها بعقود الإسكان النظامية.	وقت صدور جدول الرحلات المبدئي	٤٨ ساعة قبل موعد الرحلة
١٩	متابعة مدخلات مكاتب شؤون الحجاج أو الشركة من قبل وحدة التفويج من خلال شاشات وتقارير مرتبطة بالنظام الآلي لمراقبة الجودة.	من وقت وصول جدول الرحلات المبدئي	٢٤ ساعة قبل موعد الرحلة
٢٠	تفويج الحجاج حال وصولهم بناءً على البيانات المدخلة في النظام الآلي.	من وقت وصول الرحلة	٣٠ دقيقة
٢١	استلام جوازات الحجاج الفرادى من مكاتب الخدمة آلياً قبل ٢٤ ساعة .	من وقت مغادرة الرحلة	٢٤ ساعة
٢٢	مرافقة المندوب للحجاج الفرادى والجوازات على الطائرة في الرحلات الداخلية .	وقت الرحلة	١,٣٠ ساعة قبل المغادرة
٢٣	تسليم جوازات الحجاج الفرادى لمكتب الوكلاء الموحد بجدة آلياً	عند الوصول إلى جده	١ ساعة
٢٤	متابعة مكاتب الخدمة الميدانية ومراكز المغادرة لتوجيه الحافلات حسب الموعد والتنسيق مع المركز بتصعيد الحافلات وذلك بعد اكتمال إجراءات المغادرة للمجموعات من قبلهم	قبل الاقلاع	٤ ساعة
٢٥	استلام جوازات الحجاج الفرادى من المكاتب الميدانية ، ومن ثم تسليمها للحاج وقت مغادرته	قبل الاقلاع	٢٤ ساعة

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
٢٦	إدخال جداول رحلات الطيران الداخلية والدولية في الموسم الأول والداخلية فقط في الموسم الثاني باعتبار أن الدولية يتم استلام بياناتها آليا من شركة طيبة عبر وزارة الحج ، يحدد فيه (التاريخ ووقت المغادرة وشركة الطيران ورقم الرحلة وصالة المغادرة) وتحديثه بشكل مستمر.	من وقت صدور جدول الرحلات	٢٤ ساعة
٢٧	يقوم مركز استقبال المطار بالمتابعة الدورية عبر النظام لكشوف المغادرة المبدئية المسجلة على كل رحلة ويتواصل مع المكاتب التي أنشأت كشوف مغادرة ولم ترسل الجوازات قبل موعد تحرك الحافلات بوقت كاف.	قبل مغادرة الرحلة	١٢ ساعة

٢- برنامج مركز حفظ جوازات المطار

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	استلام جوازات سفر الحجاج القادمين عبر منفذ المطار من مكتب الوكلاء الموحد للحجاج مكتملي اجراءات جوازاتهم .	من ساعة إنشاء نموذج التسليم الآلي لنموذج (ج) من قبل مكتب الوكلاء الموحد	٣ ساعة
٢	تدقيق أعداد الجوازات وجنسياتها ومطابقتها مع بيان الاستقبال ونموذج (ج) والتنسيق مع مركز استقبال المطار ومكتب الوكلاء الموحد لإجراء أي تعديلات	من ساعة استلام الحقيبة من مكتب الوكلاء	٣ ساعة
٣	تسليم الجوازات إلى مندوبي مكاتب الخدمة الميدانية	من ساعة استلام الحقيبة من وحدة الأرشيف	٣ ساعة
٤	١- مساندة مكاتب الخدمة في تسجيل الجوازات وفق ما يصدر من توجيه . ٢- التسجيل لمدة ٤٨ ساعة في المكاتب المتعثرة .	عند صدور التوجيه	٣ ساعة
٥	سحب بيانات أعداد الجوازات المتبقية لدى مكتب الوكلاء الموحد (وأسماء الحجاج في حال اكتمال الربط الآلي مع مكتب الوكلاء الموحد) وإتاحتها لمكاتب الخدمة الميدانية ورقيا أو آليا بحسب المتاح من مكتب الوكلاء الموحد .	من وقت وصول الرحلة	٨ ساعات

رابعاً : قطاع الشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة

١- برنامج إدارة التجهيزات والمستودعات

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الاجراء	زمن تنفيذه
١	تجهيز مكاتب الخدمة الميدانية والمساندة	١٤٣٦-٠٦-٠١ هـ	١٤٠ يوم
٢	تسليم مكاتب الخدمة الميدانية للرؤساء او نوابهم بمجرد الانتهاء من اعتماد اسماء رؤساء المكاتب والمراكز والقطاعات	١٤٣٦/١٠/٢٠هـ	١٠ يوم
٣	متابعة حالات النقص أثناء أداء الخدمة في موسم الحج وسرعة تأمينها	يوميا في حالة وجود نقص	على مدار الساعة
٤	القيام بجولات مستمرة على المواقع لملاحظة وجود عوائق والقيام بعمليات التقييم اللازمة وفق الاجراءات	من بداية الموسم	على مدار الساعة
٥	استلام المكاتب والعهد المسلمة بعد نهاية الموسم	٢٠-٠١-١٤٣٧هـ	١٠ يوم

٢- برنامج إدارة التشغيل والصيانة

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	الكشف على جميع مواقع الخدمة الميدانية وعمل الصيانة اللازمة لها والتأكد من جاهزيتها فنياً للعمل بها قبل بداية أعمال موسم الحج	من شهر رجب	٣ شهر
٢	القيام بالجولات الميدانية على مواقع المؤسسة للتأكد من نظافتها وتواجد الحراسات الأمنية أثناء أعمال موسم الحج	منذ بدء الأعمال الموسمية	على مدار الساعة
٣	القيام بالجولات الميدانية لعمل الصيانة اللازمة أثناء أعمال موسم الحج	منذ استلام الرؤساء المكاتب	على مدار الساعة
٤	إعداد التقارير النهائية لوضع مواقع الخدمات عند استلامها	٢٠-١٠-١٤٣٦ منذ استلام جميع المواقع الموسمية	٧ ايام

خامساً : قطاع المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية المشرف على مركز الميقات

ا - وحدة المجلس الإشرافي ا

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	متابعة ادخالات مكاتب الخدمة الميدانية كل مكتب على حده و طباعة جداول التوديع وفرزها الياَ و توزيعها على الفرق التابعة لها ليتم معرفة مواقع التوديع و التأكد من صحة المدخلات و متابعة المواقع بشكل دوري	٠١ / ١١ / ١٤٣٦ هـ	على مدار الساعة
٢	مراقبة جميع مناطق اسكان الحجاج الكرام من خلال قيام الفرق بعمليات المسح الميدانية على مدار الساعة لإكتشاف الحالات المفاجئة و معالجتها فور ظهورها	٠١ / ١١ / ١٤٣٦ هـ	على مدار الساعة
٣	التحقق من تنفيذ إجراءات العمل الميداني وفق المحددات الزمنية لكل منها والعمل على المعالجة الآلية لتصحيح الخلل وتقويم الأداء	٠١ / ١١ / ١٤٣٦ هـ	على مدار الساعة

٢- وحدة الميقات

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	رصد الحافلات و تسجيل موقع الموقف و تسجيل رقم الحافلة	من وقت وصول الحافلة	٢ دقيقة
٢	التجول في ساحات المسجد و مواقف الحافلات لرصد الحجاج التائهين	موسم ما قبل الحج	على مدار الساعة
٣	حث الحجاج بسرعة الإحرام و المغادرة	أثناء توجههم إلى الحافلات	على مدار الساعة
٤	توجيه الحجاج إلى الحافلات بموجب كرت الاستدلال	أثناء توجههم للحافلات	على مدار الساعة
٥	ترتيب خروج الحافلات و مغادرة الحجاج	وقت توجه الحافلات إلى البوابة	١٠ دقائق

٣- برنامج مركز توجيه الحافلات ا

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	متابعة و طباعة جداول ومواعيد التوديع و الإعتمادات المدخلة من قبل مكاتب الخدمة الميدانية في النظام الآلي للمؤسسة قبل ٢٤ ساعة	منذ وقت إدخال الكشف	على مدار الساعة
٢	التأكد من جاهزية الحافلات بالتعاون مع النقابة العامة للسيارات قبل موعد توجيهها .	قبل موعد توجيه الحافلات الى المواقع	٢ ساعة
٣	التواصل مع شركات النقل لتجهيز الحافلات و توجيهها إلى مواقع التوديع	قبل موعد المغادرة	٢ ساعة
٤	المتابعة مع مكاتب الخدمة الميدانية و التأكد من وصول الحافلات الى مواقع التوديع الميداني في مواعيدها	بعد خروج الحافلة من المحطة	٤٥ دقيقة

٤- مكاتب الخدمة الميدانية

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	حسن استقبال الحجاج الكرام و تقديم الضيافة لهم و الترحيب بهم	١٤٣٦/١١/٠٥	٧٠ يوم
٢	١-استلام الجوازات من مراكز الاستقبال (ك ٩ ، المطار) ٢- استكمال بياناتها من خلال طلب البيانات وجلبها و تسجيلها و ارشفتها وربطها بالحقائب. ٣- استخراج الجوازات (فرادى او مجموعات) و عمل المغادرات المبدئية. ٤- حفظ الجوازات بأرشيف التوديع المبدئي و عمل المغادرات الميدانية و توريد تذاكر الاركاب واصدار السندات قبل ٤٨ ساعة من موعد المغادرة. ٥- اصدار السندات قبل موعد التوديع بـ ٢٤ ساعة بحد اقصي و تسليم الحقائب الى وحدة التوديع النهائي. ٦- التواصل مع وحدة توجيه الحافلات و التنسيق لذلك قبل ٢٤ ساعة من موعد المغادرة. ٧- تسليم جوازات الفرادى الى مندوبي المجلس الاشرافي قبل موعد المغادرة بـ ٢٤ ساعة. ٨- التوجه الى مواقع التوديع قبل وصول الحافلات بـ ٣٠دقيقه بعد التأكد من عدد الجوازات ٩ - اتمام عملية التوديع خلال زمن لا يتجاوز ٣ ساعات بحد اقصي	١٤٣٦/١١/٠٥ هـ	٧٥ يوم

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
٣	استكمال جميع بيانات المغادرة بنسبة لا تقل عن ٩٠ ٪ و يتم توجيه الحافلات وفق محدداتها الزمنية ويتم استكمال النقص او التعديل في مركز الميقات قبل مغادرتها لوجهتها بشكل نهائي وصحيح	١٤٣٦/١١/٠٥ هـ	٧٥ يوم
٤	خدمة ضيوف الرحمن بالشكل المطلوب في مواقع التوديع الميداني وذلك من خلال ارشادهم الى الحافلات و متابعة نقل امتعتهم و سلامتها و التأكد من وجود الاحرام بحوزتهم	١٤٣٦/١١/٠٥ هـ	٧٥ يوم
٥	تفقد الحجاج ومتابعة احوالهم ومساعدتهم وتقديم الدعم اللازم لخدمتهم طوال مدة اقامتهم ووفق الاحتياج لتحقيق راحتهم	١٤٣٦/١١/٠٥ هـ	٧٥ يوم

سادساً : قطاع المغادرة الميدانية المنسق مع النقابة العامة للسيارات

١ - وحدة المجلس الإشرافي ٢

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الاجراء	زمن تنفيذه
١	متابعة ادخالات مكاتب الخدمة الميدانية كل مكتب على حده و طباعة جداول التوديع وفرزها الياَ و توزيعها على الفرق التابعة لها ليتم معرفة مواقع التوديع و التأكد من صحة المدخلات و متابعة المواقع بشكل دوري	٠١ / ١١ / ١٤٣٦ هـ	على مدار الساعة
٢	مراقبة جميع مناطق اسكان الحجاج الكرام من خلال قيام الفرق بعمليات المسح الميدانية على مدار الساعة لإكتشاف الحالات المفاجئة و معالجتها فور ظهورها	٠١ / ١١ / ١٤٣٦ هـ	على مدار الساعة
٣	التحقق من تنفيذ إجراءات العمل الميداني وفق المحددات الزمنية لكل منها والعمل على المعالجة الآلية لتصحيح الخلل وتقويم الأداء	٠١ / ١١ / ١٤٣٦ هـ	على مدار الساعة

٢- برنامج مركز توجيه الحافلات ٢

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	متابعة و طباعة جداول ومواعيد التوديع و الإعتمادات المدخلة من قبل مكاتب الخدمة الميدانية في النظام الآلي للمؤسسة قبل ٢٤ ساعة	منذ وقت إدخال الكشف	على مدار الساعة
٢	التأكد من جاهزية الحافلات بالتعاون مع النقابة العامة للسيارات قبل موعد توجيهها .	قبل موعد توجيه الحافلات الى المواقع	٢ ساعة
٣	التواصل مع شركات النقل لتجهيز الحافلات و توجيهها إلى مواقع التوديع	قبل موعد المغادرة	٢ ساعة
٤	المتابعة مع مكاتب الخدمة الميدانية و التأكد من وصول الحافلات الى مواقع التوديع الميداني في مواعيدها	بعد خروج الحافلة من المحطة	٤٥ دقيقة

٣- مكاتب الخدمة الميدانية

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	حسن استقبال الحجاج الكرام و تقديم الضيافة لهم و الترحيب بهم	١٤٣٦/١١/٠٥	٧٠ يوم
٢	١-استلام الجوازات من مراكز الاستقبال (ك ٩ ، المطار) ٢- استكمال بياناتها من خلال طلب البيانات وجلبها و تسجيلها و ارشفتها وربطها بالحقائب. ٣- استخراج الجوازات (فرادى او مجموعات) و عمل المغادرات المبدئية. ٤- حفظ الجوازات بأرشيف التوديع المبدئي و عمل المغادرات الميدانية و توريد تذاكر الاركاب واصدار السندات قبل ٤٨ ساعة من موعد المغادرة. ٥- اصدار السندات قبل موعد التوديع بـ ٢٤ ساعة بحد اقصي و تسليم الحقائب الى وحدة التوديع النهائي. ٦- التواصل مع وحدة توجيه الحافلات و التنسيق لذلك قبل ٢٤ ساعة من موعد المغادرة. ٧- تسليم جوازات الفرادى الى مندوبي المجلس الاشرافي قبل موعد المغادرة بـ ٢٤ ساعة. ٨- التوجه الى مواقع التوديع قبل وصول الحافلات بـ ٣٠دقيقه بعد التأكد من عدد الجوازات ٩ - اتمام عملية التوديع خلال زمن لا يتجاوز ٣ ساعات بحد اقصي	١٤٣٦/١١/٠٥ هـ	٧٥ يوم
٣	استكمال جميع بيانات المغادرة بنسبة لا تقل عن ٩٠ ٪ و يتم توجيه الحافلات وفق محدداتها الزمنية ويتم استكمال النقص او التعديل في مركز الميقات قبل مغادرتها لوجهتها بشكل نهائي وصحيح	١٤٣٦/١١/٠٥ هـ	٧٥ يوم
٤	خدمة ضيوف الرحمن بالشكل المطلوب في مواقع التوديع الميداني وذلك من خلال ارشادهم الى الحافلات و متابعة نقل امتعتهم و سلامتها و التأكد من وجود الاحرام بحوزتهم	١٤٣٦/١١/٠٥ هـ	٧٥ يوم
٥	تفقد الحجاج ومتابعة احوالهم ومساعدتهم وتقديم الدعم اللازم لخدمتهم طوال مدة اقامتهم ووفق الاحتياج لتحقيق راحتهم	١٤٣٦/١١/٠٥ هـ	٧٥ يوم

سابعاً : قطاع العلاقات العامة والإعلام

ا- برنامج إدارة العلاقات العامة والإعلام

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	استلام خطاب أو توجيه من عضو مجلس الإدارة المعني أو رئيس مجلس الإدارة فيما يتعلق بمهام إدارة العلاقات العامة والإعلام	استلام التوجيه فيما يتعلق بالعلاقات العامة او الاعلام	١ ساعة
٢	تصنيف المهام بين الإعلام والعلاقات العامة والتي تشمل (التنسيق والاستقبال و مباشرة المهمة و الحجوزات و عمل خطابات تهنئة والرد على الإهداء وعمل التقارير) فيما تشمل مهام الإعلام (التوثيق والتغطية وإعداد الأخبار وتوزيعها على الإعلاميين)	استلام خطاب أو توجيه من عضو مجلس الإدارة المعني أو رئيس مجلس الإدارة فيما يتعلق بمهام إدارة	١ ساعة
٣	عمل تصور لكل مهمة على حدا	تصنيف المهام بين الإعلام والعلاقات العامة والتي تشمل (التنسيق الاستقبال مباشرة المهمة الحجوزات عمل خ	١ ساعة
٤	التنسيق مع القطاعات الأخرى المعنية بالمهمة	عمل تصور لكل مهمة على حدا	١ يوم
٥	تقديم الخطة النهائية لتنفيذ المهمة لعضو المجلس المشرف على العلاقات	التنسيق مع القطاعات الأخرى المعنية بالمهمة	١ ساعة
٦	توزيع العمل على الموظفين وبدء التنفيذ	تقديم الخطة النهائية لتنفيذ المهمة لعضو المجلس المشرف على العلاقات	١ يوم
٧	مباشرة مراحل التنفيذ وتلافي جوانب القصور	توزيع العمل على الموظفين وبدء التنفيذ	١ ساعة
٨	متابعة النتائج وتقييمها	مباشرة مراحل التنفيذ وتلافي جوانب القصور	١ ساعة
٩	عرض النتائج و التقارير	متابعة النتائج وتقييمها	٣٠ ساعة
١٠	الأرشفة	عرض النتائج و التقارير	١ ساعة

٢- برنامج مكتب التنسيق مع مؤسسات أرباب الطوائف

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	استلام البلاغات من الجهة المبلغة عبر النظام الآلي	استلام رسالة SMS من النظام الآلي بعد انتهاء تسجيل البلاغ من الجهة المبلغة مباشرة	١٠ دقيقة
٢	إرسال نموذج طلب الجواز لمؤسسة الطوافة عن طريق الفاكس او البريد الالكتروني	بعد الانتهاء من عمل نموذج طلب جواز من مؤسسات الطوافة	١٥ دقيقة
٣	استلام الجواز من الجهة المرسل عليها	بعد التاكد من وصول الجواز الى المدينة المنورة	٣٠ دقيقة
٤	التواصل مع المكتب المعني لإرسال مندوب لاستلام جواز الحاج آلياً	عند الانتهاء من استلام الجواز من الجهه المرسل عليها	٣٠ دقيقة
٥	استلام الجوازات المتبقية بمكاتب الخدمة الميدانية بعد مغادرة الحجاج في موسم ماقبل الحج	بعد انتهاء مغادرة الحجاج الى مكة المكرمة	١ يوم
٦	ارسال مندوب بالجوازات المتبقية لتسليمها لمؤسسات الطوافة بمكة المكرمة وذلك يوم الثامن من ذو الحجه	بعد الانتهاء من فرز الجوازات	١ يوم

ثامناً : قطاع مركز استقبال الهجرة والبر ومغادرة الفرادى

ا- برنامج مركز استقبال الهجرة بكيلو ٩

أ- الحجاج مكتملي الاجراءات

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الاجراء	زمن تنفيذه
١	تدقيق الحافلة من قبل المرشد وتوجيهها للمسار المخصص لها .	من وقت وصول الحافلة للمحطة	دقيقتان
٢	استلام الجوازات في شباك المسار	من وقت انتهاء إجراءات التدقيق	٣٠ دقيقة
٣	ربط بطائق الحجاج بحقيبة الجوازات	بعد استلام الجوازات	ضمن الإجراء الأول
٤	تسليم بيانات الاستقبال وبطاقات الحجاج لمكتب إرشاد الحافلات .	بعد قراءة بطائق الحجاج	١٥ دقيقة
٥	وضع الجوازات في حقيبة مخصصة وتسليمها لمركز حفظ الجوازات المؤقت .	بعد إنهاء إجراءات الحافلة وتفويج الحجاج	١٥ دقيقة
٦	تسلم الجوازات التي تزيد فترة بقائها عن ال(٢٤) ساعة إلى مندوب المكاتب الميدانية ليتم تسجيلها في المكاتب الميدانية .	بعد إنهاء إجراءات الفرز والأرشفة	٣ ساعة
٧	إدخال بيانات الجوازات وربطها بالحقائب . للحجاج المغادرين من المدينة المنورة خلال (٢٤) ساعة ومساندة المكاتب التي لا تستطيع تسجيل بعض الجوازات خلال أيام الذروة بالتنسيق مع المجلس الإشرافي .	منذ استلام الأرشيف	١٢ ساعة
٨	إرسال الجوازات إلى منفذ المغادرة (مطار – فرادى) .	في حالة وجود مغادرة للحجاج	٣ ساعة من لحظة الاستقبال
٩	في حال وجود جواز بدون حاج أو حاج بدون جواز فيتم إثبات الحالة آلياً عبر النظام وذلك من حين إجراء بيان الاستقبال تثبت الحالة من خلال فرع الوزارة لتحديد الجهة المخالفة .	من وقت ظهور الحالة	٢٠ دقيقة
١٠	في حال وجود مخالفة على المنظم أو الشركة السياحية فيتم إثبات ذلك في محضر من قبل قطاع الإسكان والشركات السياحية يوثق من الجهات المعنية (المؤسسة ، الوزارة ، المنظم) .	من وقت ظهور الحالة	٢٠ دقيقة

ب- الحجاج غير مكتملي الاجراءات

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	تدقيق الحافلة من قبل المرشد وتوجيهها للمسار المخصص لها .	من وقت وصول الحافلة للمحطة	دقيقتان
٢	تسليم السائق لحقيبة الجوازات وكشف المغادرة للشباك المخصص لمعالجتها يتم إرسال الجوازات وكشف المغادرة من جدة أو مكة مع سائق الحافلة لموظف الاستقبال وتسليمها لمعالجتها .	من وقت انتهاء إجراءات التدقيق	٣٠ دقيقة
٣	مطالبة الحجاج بعقد السكن المصدق والعقد المبدئي للفرادى .	بعد استلام الجوازات	ضمن الإجراء الأول
٤	تسليم بيانات الاستقبال وبطاقات الحجاج لمكتب إرشاد الحافلات .	بعد قراءة بطائق الحجاج	١٥ دقيقة
٥	وضع الجوازات في حقيبة مخصصة وتسليمها لمركز حفظ الجوازات المؤقت .	بعد إنهاء إجراءات الحافلة وتفويج الحجاج	١٥ دقيقة
٦	تسلم الجوازات التي تزيد فترة بقائها عن ال(٢٤) ساعة إلى مندوب المكاتب الميدانية ليتم تسجيلها في المكاتب الميدانية .	بعد إنهاء إجراءات الفرز والأرشفة	٣ ساعة
٧	إدخال بيانات الجوازات وربطها بالحقائب . للحجاج المغادرين من المدينة المنورة خلال (٢٤) ساعة ومساندة المكاتب التي لا تستطيع تسجيل بعض الجوازات خلال أيام الذروة بالتنسيق مع المجلس الإشرافي .	منذ استلام الأرشيف	١٢ ساعة
٨	إرسال الجوازات إلى منفذ المغادرة (مطار – فرادى) .	في حالة وجود مغادرة للحجاج	٣ ساعة من لحظة الاستقبال
٩	في حال وجود جواز بدون حاج أو حاج بدون جواز فيتم إثبات الحالة آلياً عبر النظام وذلك من حين إجراء بيان الاستقبال تثبت الحالة من خلال فرع الوزارة لتحديد الجهة المخالفة .	من وقت ظهور الحالة	٢٠ دقيقة
١٠	في حال وجود مخالفة على المنظم أو الشركة السياحية فيتم إثبات ذلك في محضر من قبل قطاع الإسكان والشركات السياحية يوثق من الجهات المعنية (المؤسسة ، الوزارة ، المنظم) .	من وقت ظهور الحالة	٢٠ دقيقة

٢- برنامج مركز استقبال البر وتوديع الفرادى

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	أولاً: الاستقبال : - التنسيق مع مكاتب شؤون الحجاج ورؤساء الحملات لمعرفة مواعيد قدوم الحجاج ومقار سكنهم . - تنظيم دخول الحافلات وتوزيعها على المواقف داخل المراكز وتصنيفها بحسب حالة التوديع (ترانزيت) - البقاء بالمدينة المنورة وانهاء اجراءات حجاج الترانزيت فوراً دون تسجيل - استلام الجوازات ونموذج التدقيق والبيان الجمركي للحجاج قاصدي المدينة المنورة - إنشاء بيان استقبال آلي بموجب عقود الإسكان المعتمدة وإصدار بطاقات للحجاج الكرام توضح بياناتهم (السكن ورقم الحقيبة وتاريخ الوصول ...إلخ) - تسليم حقائب الجوازات آلياً لوحدة تسجيل البيانات - تنفيذ جولات في المحطة لتفقد أحوال الحجاج المقيمين بالمحطة وتقديم الخدمات اللازمة لهم	وقت وصول الحجاج	٣ ساعة
٢	ثانياً: تسجيل البيانات : - استلام الجوازات من وحدة الاستقبال ومطابقتها وتوثيق ذلك آلياً - طلب بيانات الحجاج من وزارة الحج بمكة المكرمة - أرشفة الجوازات بقسم الأرشيف المبدئي ومعالجة الملاحظات المسجلة على بعض الجوازات مثل (بار كود مكرر أو غير صحيح أو غير موجود...إلخ)	من وقت استلام الجوازات	٣ ساعة
٣	ثالثاً: الأرشفة : - استلام الجوازات من قسم تسجيل البيانات وتوثيق ذلك آلياً - أرشفة الحقائب وتوثيق ذلك آلياً - استخراج حقائب الحجاج المودعين بموجب طلبات آلية من وحدة التوديع أو تسليمها لأي جهة معنية أخرى (رعاية صحية ، جهات أمنية ، مكاتب شؤون الحجاج)	من وقت استلام الجوازات	١ ساعة

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
٤	رابعاً: التوديع : – التنسيق مع رؤساء الحملات ومكاتب شؤون الحجاج لمعرفة مواعيد توديع الحجاج لمقار سكنهم – طلب الحقائب المودع حجاجها من وحدة الأرشيف النهائي وتوثيق ذلك آلياً – إنشاء بيان التوديع النهائي آلياً – التنسيق مع مكتب فرع وزارة الحج بالمحطة لإصدار تصاريح مؤقتة لخروج الحافلات لمواقع التوديع – تنظيم وقوف الحافلات المغادرة بالمواقف ومتابعة عمليات التحميل للحجاج والأمتعة – تسليم الجوازات لمندوب الحملة – التنسيق مع مكتب فرع وزارة الحج بالمحطة لإصدار تصاريح نهائية لخروج الحافلات بموجب كشف التوديع النهائي – متابعة أحوال الحجاج المقيمين بالمحطة وتقديم الخدمات اللازمة لهم	من وقت طلب المغادرة من الحجاج الكرام	٢٠ دقيقة

٣- مغادرة الحجاج الفرادى

١	إدخال جدول الحافلات المغادرة على النظام الآلي يحدد فيه (التاريخ ووقت المغادرة لكل حافلة) وتحديثه بشكل مستمر يتم من خلاله إنشاء كشف المغادرة المبدئي	من حسب وقت رحلة الطيران وحسب الموعد المحدد لكشف المغادرة المبدئي	على مدار الساعة
٢	المتابعة الدورية عبر النظام لكشوف المغادرة المبدئية المسجلة على كل رحلة	من وقت إدخال كشف المغادرة من قبل مكتب الخدمة	على مدار الساعة
٣	استلام جوازات الحجاج آلياً من مندوبي المكاتب	من وقت وصول المندوب	١٥ دقيقة
٤	تجهيز الجوازات والحافلات قبل وصول الحجاج	من وقت الرحلة	٦٠ دقيقة

٥	منح الحجاج بطاقة صعود الحافلة حسب مؤسسات الطوافة بمكة المكرمة (موسم ما قبل الحج) أو صالة مطار الملك عبد العزيز بجدة أو صالة الميناء الإسلامي (موسم ما بعد الحج) و صعود الحجاج للحافلات المخصصة لهم حسب توزيع استقبال الحجاج واستخراج جوازاتهم وتطبيقها عليهم	عند جاهزية الحافلة ووصول وقت المغادرة	٢٠ دقيقة
٦	في حالة وصول حجاج قبل موعد المغادرة بوقت طويل يتم احالتهم الى استراحة الحجاج لحين موعد المغادرة ومتابعتهم والتاكد من راحتهم	عند وجود حالة	على مدار الساعة

٣- برنامج مكتب التفويج االلي بالهجرة والبر

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	عند وصول حجاج بدون سكن للمحطة يتم إدخال الحالة في الشاشة المخصصة لذلك والتواصل مع مكتب شؤون الحجاج أو الشركة السياحية أو المجموعة السكنية المعنية لسرعة تقديم بيانات التفويج	من وصول الحجاج ومعرفة عدم وجود السكن	١٠ دقائق
٢	انشاء عقود آلية على النظام الموحد لحجاج الخارج وفق الحالات التالية : ١. انشاء بيان تفويج للحجاج الذين لا يوجد لديهم عقود مسجلة ٢. وجود عقود نظامية للحجاج حيث يكون المتسبب فيها المنظم وذلك نتيجة لوصول الحجاج قبل او بعد التاريخ المحدد في عقد السكن . يتم في هذه الحالة تسجيل حالة عدم الالتزام بتعليمات السكن على المنظم من قبل مراكز الاستقبال التابعة للمؤسسة الاهلية للادلاء واجراء بيانات تفويج للحجاج لكي يتم تسكينهم بشكل آلي . يتم النظر في المخالفة من قبل وزارة الحج بالمدينة المنورة لتاكيد رصد المخالفة او تسجيل واقعة . وذلك بايقاف تنفيذ العقد السابق وانشاء عقد جديد . ٣. وجود عقود نظامية للحجاج ولكن لا يمكن التفويج عليها حيث يكون المتسبب هو المؤجر في الحالات التالية : • السكن ممتلي • السكن موقوف	من وصول الحجاج ومعرفة عدم وجود السكن	١٠ دقائق
٣	في حالة عدم انتهاء الحالة ولمدة (٣٠ دقيقة) منذ تسجيلها يقوم النظام بإرسال رسالة لرئيس مكتب التفويج للتدخل بالتواصل والتنسيق مع قطاع الإسكان للتعامل مع الحالة والتواصل مع مكتب شؤون الحجاج أو المجموعة السكنية المعنية	من بداية إدخال الحالة على النظام	٣٠ دقيقة
٤	في حالة استمرار الحالة وبقائها لمدة (٤٥ دقيقة) يقوم النظام بتصعيد الحالة وإرسال رسالة لعضو مجلس الإدارة للاستقبال ومدير محطة الهجرة بفرع الوزارة لإشعارهم بالحالة للتدخل لإنهائها	من بداية إدخال الحالة على النظام	٤٥ دقيقة

تاسعاً : قطاع تقنية المعلومات والحاسب الآلي والتدريب والتطوير

١- برنامج وحدة الدعم الفني

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	تجهيز أجهزة وشبكة الحاسب الآلي وملحقاتها وفحصها واختبارها ومعالجة الأعطال الفنية بها إن وجدت والتأكد من صلاحيتها للعمل قبل بداية موسم الحج	١٤٣٦/١٠/١٠	١٠ يوم
٢	تركيب أجهزة وشبكة الحاسب الآلي وملحقاتها في مواقع العمل التابعة للمؤسسة وربطها بالشبكة الرئيسية والتأكد من عملها بالشكل الصحيح. ملاحظة : يرتبط تنفيذ هذا الإجراء في المحدد الزمني المعتمد له بجاهزية المواقع من الناحية الإنشائية للعمل واستلام رؤسائها لها وتواجدهم أو موظفوهم بها خلال مرحلة التسليم للأجهزة وتركيبها.	منذ وقت استلام الرؤساء مكاتب الخدمة	١٠ يوم
٣	استقبال بلاغات الأعطال ومعالجتها هاتفيا قدر المستطاع وفي حال التعذر إحالتها للجهة المختصة لمعالجتها ومتابعة تسديدها	منذ وقت استلام الرؤساء البلاغ	على مدار الساعة
٤	عمل جولات ميدانية دورية يومية على مدار الساعة للتأكد من سلامة أجهزة وشبكة الحاسب الآلي الداخلية وملحقاتها والاستجابة الفورية لمعالجة أي أعطال أو إحالتها للجهة المختصة في قطاع التقنية لمعالجتها.	منذ وقت البدء الفعلي لأعمال داخل المكاتب والمراكز	على مدار الساعة

٢- برنامج وحدة التدريب

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	فرز البرامج، وفرز متطلبات العاملين في المؤسسة ، ورفع الاحتياجات التدريبية لسعادة رئيس مجلس الإدارة تمهيداً لاعتمادها	١٤٣٦/٩/١	٣٠ يوم
٢	تصميم البرامج التدريبية وورش العمل وتحديد مقر وموعد تنفيذها من قبل المؤسسة وجهات مختصة	١٤٣٦/٩/١٥	١٥ يوم
٣	إضافة البرامج التدريبية وورش العمل وتحديد الفترات والتوقيت والعدد المسموح للترشيح من قبل إدارة التدريب عبر شاشة التدريب والتطوير بالنظام	١٤٣٦/١٠/٥	١ يوم

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الاجراء	زمن تنفيذه
٤	إرسال رسائل بريد اليكتروني للإعلان عن اعتماد البرامج التدريبية والفترات والتوقيت والعدد المسموح للجميع	١٤٣٦/١٠/٧	١ يوم
٥	تحليل الاستبيانات ودراسة نتائجها والعمل على التحسين المستمر للبرامج التدريبية	نفس يوم التدريب	١ يوم
٦	إعداد وتوزيع شهادات الحضور في البرامج التدريبية	بعد الانتهاء من البرنامج التدريبي	١ يوم

٣- برنامج وحدة الجودة والتطوير

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الاجراء	زمن تنفيذه
١	التنسيق مع كافة القطاعات لتعيين منسقين للجودة في كل موقع عمل	من البدء الفعلي للعمل	٣ يوم
٢	تدريب المنسقين على كيفية متطلبات إدارة التطوير والجودة	خلال الموسم	١ يوم
٣	جمع كافة المعلومات وتحليلها وكتابة تقرير مفصل عن وضع المؤسسة الحالي	بعد الموسم	١ شهر

البرنامج التدريبي لموسم حج ١٤٣٦هـ

يحتوي البرنامج التدريبي المقترح على مجموعة من الفعاليات المختلفة من برامج تدريب وورش عمل وندوات ولقاءات

عنوان البرنامج: تنميه المهارات الاداريه والاشرافيه والقيادية

الهدف العام للبرنامج :

- ✓ تمكين المشاركين من المهارات الاداريه والقيادية الضروريه والتي تمكنهم من مواجهة التحديات و التغلب عليها
- ✓ تدريب المشاركين على طرق تحديد الأولويات في التنفيذ.
- ✓ تدريب المشاركين على طرق واساليب التفكير الإيجابي.
- ✓ تمكين المشاركين من اتخاذ قراراتهم بثقة وادارة الازمات و الضغوط التي تواجههم في العمل.
- ✓ تدريب المشاركين على المهارات الإشرافية و التنفيذية .
- ✓ تدريب المشاركين من مهارات التعامل مع الرؤساء و التوافق مع مناخ عمل المؤسسة.

الفئة المستهدفة:

- ✓ الرؤساء و النواب .
- ✓ الأعضاء والمشرفين.
- ✓ المنسقين والمرشدين.

الأعداد المستهدفة:

الفعاليات	نوعها			المجموع
	برامج تدريب	محاضرات	ورش عمل	
عدد البرامج	١٥	٤	٣٠	٤٩
عدد الموظفين المستهدفين	٤٢٠	٤٠٠	١٠٠٠	١٨٢٠

أولاً: الدورات التدريبية:

م	اسم الدورة	الشريحة المستهدفة	العدد الكلي المستهدف	أيام الدورة	عدد ساعات التدريب	عدد المجموعات	موعد الدورة المقترح	مكان الدورة
١	حل المشكلات واتخاذ القرارات	الرؤساء والنواب	١٠٠	٢	٥	٣	م١: ٢٠-٢١شوال م٢: ٢٢-٢٣شوال م٣: ٢٤-٢٥شوال	المبنى الدائم للمؤسسة
٢	مهارات التعامل مع الرؤساء	الأعضاء والمشرفين	١٢٠	١	٥	٤	م١: ٢١شوال م٢: ٢٢ شوال م٣: ٢٣ شوال م٤: ٢٤ شوال	المبنى الدائم للمؤسسة

م	اسم الدورة	الشريحة المستهدفة	العدد الكلي المستهدف	أيام الدورة	عدد ساعات التدريب	عدد المجموعات	موعد الدورة المقترح	مكان الدورة
٣	مهارات حديثه في التعامل مع الحجاج والزائرين	المشرفين والمساندين والمرشدين	٣٠٠	٢	٤	٦	م١: ٢٦-٢٧شوال م٢: ٢٦-٢٧شوال م٣: ٢٨-٢٩شوال م٤: ٢٨-٢٩شوال م٥: ٣٠ شوال-١ ذو القعدة م٦: ٢-٣ ذو القعدة	المبنى الدائم للمؤسسة
	الإجمالي		٥٢٠	٥	١٤	١٣		

ثانياً: الندوات والمحاضرات:

م	اسم الدورة	الشريحة المستهدفة	العدد الكلي المستهدف	أيام الدورة	مقدم الدورة	موعد الدورة المقترح
١	مستجدات الخطة التشغيلية الية المغادرة وتسجيل الجوازات والانضباط الإداري	رؤساء ونواب	١٠٠	٥	أعضاء مجلس الإدارة لجنة الخطة التشغيلية	٢٧ شوال
٢	الأمراض المعدية المرتبطة بالحج	ممثلى مكاتب شؤون الحجاج فرق الرعاية الصحية والارشاد	١٠٠	٣	الشؤون الصحية	٥ ذو القعدة
٣	البرنامج التوعوي ونواحي السلامة والنواحي الخدمية	ممثلى مكاتب شؤون الحجاج وقطاع الطوارئ	١٠٠	٣	الدفاع المدني	٥ ذو القعدة
٤	مهارات التعامل مع الحجاج والزائرين	ممثلى مكاتب شؤون الحجاج و كافة الشرائح	١٠٠	٣	الجامعة الإسلامية + احد من كبار الأدلاء	١ ذو القعدة
	الإجمالي		٤٠٠	١٤		

ثالثا: ورش العمل على رأس العمل:

م	اسم الورشة	الشريحة المستهدفة	العدد الكلي المستهدف	ساعات الورشة	عدد المجموعات	مقدم الورشة
١	التدريب على استخدام نظام الاستقبال بالهجرة	رئيس مركز الاستقبال والنواب والمشرفين والمدخلين	١٥٠	٣	٥	القطاع المسؤول/ قطاع التدريب والتقنية
٢	التدريب على استخدام نظام الاستقبال بالبر	رئيس مركز الاستقبال والنواب والمشرفين والمدخلين	٩٠	٣	٣	
٣	التدريب على استخدام نظام الاستقبال بالمطار	رئيس مركز الاستقبال والنواب والمشرفين والمدخلين	٦٠	٣	٢	
٤	التدريب على استخدام نظام الاستلام والتسليم من الوكلاء	رئيس مركز طابا والنواب والمشرفين والمدخلين	٥٠	٣	٢	
٥	التدريب على أنظمة مكاتب الخدمة الميدانية بالحطامي	رؤساء المكاتب والنواب والمشرفين والمدخلين	٣٢٠	٤	٨	
٦	التدريب على أنظمة مكاتب الخدمة الميدانية بالدرة	رؤساء المكاتب والنواب والمشرفين والمدخلين	٢٠٠	٤	٥	
٧	التدريب على أنظمة مكاتب إيران وإفريقيا وأفغانستان	رؤساء المكاتب والنواب والمشرفين والمدخلين	١٠٠	٤	٣	
٨	التدريب على أنظمة إرشاد الحافلات بالهجرة	رئيسي المكتبين والنواب والمشرفين والمدخلين	٣٠	٤	٢	
	الإجمالى		١٠٠٠	٢٨	٣٠	

عاشراً : قطاع الشؤون الإدارية

برنامج وحدة الشؤون الإدارية

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الاجراء	زمن تنفيذه
١	إعداد التقرير الختامي لكافة المقابلات الشخصية واعتمادها من رؤساء اللجان وأعضائها ومن ثم رفعها لسعادة رئيس مجلس الإدارة للتوجيه بعرضها على المجلس .	١٢-٠٨-١٤٣٦هـ	١ شهر
٢	تنفيذ المقابلات الشخصية .	١٧-٠٨-١٤٣٦هـ	٢٥ يوم
٣	الاعتماد المبدئي للترشيحات	١٣-٠٩-١٤٣٦هـ	بدون مؤشر
٤	إشعار المتقدمين بالنتائج .	١٦-٠٩-١٤٣٦هـ	بدون مؤشر
٥	الرفع إلى فرع وزارة الحج للاعتماد .	٢٠-٠٩-١٤٣٦هـ	بدون مؤشر
٦	يتم تقديم جميع الشكاوي المتعلقة بتطبيق هذه اللائحة الى رؤساء مجالس ادارة المؤسسات كلا فيما يخصه وعلى المؤسسة الفصل في الشكاوي المقدمة خلال عشرون يوما كحد اقصى فان لم يتم الفصل فيها جاز للمتقدم التقدم للوزارة بذلك .	غير محدد	بدون مؤشر
٧	الإعلان عن استقبال طلبات التوظيف الموسمي للوظائف القيادية (إنترنت، صحف، رسائل) .	١٥-٠٦-١٤٣٦هـ	١٥ يوم
٨	استلام ملفات المتقدمين للوظائف الموسمية وتدقيقها وتعريف البصمة لهم .	٠١-٠٧-١٤٣٦هـ	١٠٥ يوم
٩	حصر المتقدمين لطلب التوظيف الموسمي من غير السعوديين والرفع بأسمائهم لفرع وزارة الحج لرفعها إلى وزارة الداخلية للحصول على الموافقة النظامية على تعيينهم في موسم الحج على وظائف الترجمة .	٠١-٠٧-١٤٣٦هـ	٢ شهر
١٠	إتاحة بيانات المتقدمين للعمل الموسمي لرؤساء المواقع الموسمية ليباشروا عمليات الترشيح والتعيين بموجبها .	٢٠-١٠-١٤٣٦هـ	١ شهر
١١	متابعة رؤساء المواقع الموسمية لإتمام الترشيحات والتعيين للموظفين الموسميين لديهم عبر النظام الآلي للتوظيف الموسمي .	٢٠-١٠-١٤٣٦هـ	١ شهر

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١٢	تنفيذ طلبات الترقية والمناقلات بين المواقع الموسمية وفقا للضوابط المعتمدة بلائحة التوظيف الموسمي وعبر النظام الآلي للمؤسسة .	٢٠-١٠-١٤٣٦هـ	٣ شهر
١٣	اعتماد تعريف البصمة للمتقدمين بطلب التوظيف الموسمي كعنصر أساسي من مسوغات قبول طلب التوظيف الموسمي وإيضاح ذلك جليا للجميع في كافة قنوات الإعلان التي سيتم من خلالها الإشعار ببدء استقبال طلبات التوظيف الموسمي (موقع المؤسسة على الانترنت، الصحف المحلية ، رسائل الجوال) .	٠١-٠٧-١٤٣٦هـ	٧٥ يوم
١٤	يشترط على المتقدم بطلب التوظيف الموسمي مراجعة المؤسسة شخصيا لإتمام إجراء تعريف البصمة خلال أسبوعين بحد أقصى من تاريخ تقديم طلبه وإلا يعتبر الطلب لاغيا وعليه إعادة التقديم لاحقا في حال عدم تمكنه من اثبات البصمة خلال المدةالمشار اليها ، علما بأنه سيتم إشعاره آليا بهذا الإجراء عبر رسالة جوال بمجرد تقديمه للطلب .	٠١-٠٧-١٤٣٦هـ	٧٥ يوم
١٥	تحديد ١٥/١٠/١٤٣٥هـ آخر موعد لاستقبال طلبات التوظيف الموسمي حتى يتم إنهاء تعريف البصمة لجميع المتقدمين للعمل الموسمي قبل بداية أعمال موسم الحج بوقت كاف .	٠١-٠٧-١٤٣٦هـ	٧٥ يوم
١٦	يفتح الطلب للسعوديين والأجانب للاستفادة خلال هذه الفترة من تعريف البصمة للجميع بصرف النظر عن التوظيف الفعلي من عدمه .	٠١-٠٧-١٤٣٦هـ	٧٥ يوم
١٧	يكلف عدد (٣) موظفين من الشؤون الإدارية باستقبال المتقدمين بطلبات التوظيف الموسمي بمقر المؤسسة خلال أوقات العمل الرسمية وعلى مدار فترة استقبال الطلبات وتعريف البصمة لهم بعد التأكد من مطابقة الهويات الشخصية الأصلية مع بيانات الطلب المقدم عبر الانترنت والتأكد من هوية المتقدم .	٠١-٠٧-١٤٣٦هـ	٧٥ يوم
١٨	بعد إتمام تعريف البصمة وإثبات ذلك آليا من قبل الشؤون الإدارية بالمؤسسة تصل رسالة جوال للمتقدم تفيد باكتمال طلب التوظيف .	٠١-٠٧-١٤٣٦هـ	٧٥ يوم
١٩	يستمر هذا الإجراء خلال فترة موسم الحج للتعامل مع حالات التوظيف الطارئة على رأس العمل .	١٦-١٠-١٤٣٦هـ	٧٤ يوم
٢٠	تكون مسؤولية مكتب المتابعة الإدارية الموسمي متابعة تواجد الموظفين المثبت بصمتهم فعليا وشخصيا بموقع العمل والتعامل رسميا مع أي حالات تكتشف لوجود موظفين بدون بصمة أو وجود موظفين مختلفين عن الموظفين المثبتة بصمتهم في موقع العمل .	١٦-١٠-١٤٣٦هـ	٩٤ يوم

الحادي عشر : قطاع الشؤون المالية والبحوث والدراسات

برنامج وحدة الشؤون المالية

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	استلام الخطة التشغيلية والميزانية التقديرية بعد اعتمادها ليتم دراستها والاستعداد لتطبيقها.	بعد اعتماد الخطة التشغيلية	بدون مؤشر
٢	البدء في صرف مخصصات المكاتب من النثريات وكوبونات البنزين وفق المعتمد في الخطة التشغيلية	٠١/ ١١ /١٤٣٦ هـ	بدون مؤشر
٣	تسليم السيارات لمكاتب الخدمة والقطاعات حسب الجدولة المعتمدة .	٠١ / ١١ /١٤٣٦ هـ	بدون مؤشر
٤	استلام المسيرات ومراجعتها	١٠ / ٠١ /١٤٣٧ هـ	٥ يوم
٥	اعداد الشيكات للموظين الذين لديهم حسابات بنكية .	٢٠ / ٠١ /١٤٣٧ هـ	٣ يوم
٦	ايداع المكافأت في الحسابات .	٠١ / ٠٢ /١٤٣٧ هـ	١ يوم

المؤسسة الأهلية للأدلاء

فهرس المحتويات

الصفحة	المـــوضـــــــــــوع
٦	صور القيادة
٨	كلمة سعادة رئيس مجلس الإدارة
١٠	التعريف بالمؤسسة الأهلية للأدلاء
١١	رؤية ورسالة وقيم المؤسسة الأهلية للأدلاء
١٢	الهيكل الإداري لموسم حج ١٤٣٦ هـ
١٣	الأهداف الاستراتيجية
٢٠	صور السادة أعضاء مجلس الإدارة
٢٢	تحليل بيئة العمل الموسمية بالمؤسسة الأهلية للأدلاء لموسم حج ١٤٣٦هـ
٢٥	منطلقات ومرتكزات الخطة
٣٠	أبرز المعوقات لموسم حج ١٤٣٥ هـ
٣٢	أهداف الخطة التشغيلية
٣٣	أبرز مستجدات الخطة التشغيلية لموسم حج ١٤٣٦هـ
٣٤	المهام والخدمات الأساسية التي تقدمها المؤسسة الأهلية للأدلاء وبرامج العمل
٤٠	المحددات الزمنية لقياس أداء الخدمات
٤٢	مؤشرات تنفيذ الاجراء
٦٩	البرنامج التدريبي لموسم حج ١٤٣٦ هـ

المؤسسة الأهلية للأدلاء

المـديـنــــة الـمـنــــورة

مخطط السعادة – خلف مشروع دار الهجرة

هاتف موحد – ٩٢٠٠٠٩٩٨٧

www.adilla.com.sa

المؤسسة الأهلية للأدلاء
المدينة المنورة
مخطط السعادة – خلف مشروع دار الهجرة
هاتف موحد – ٩٢٠٠٠٩٩٨٧
www.adilla.com.sa