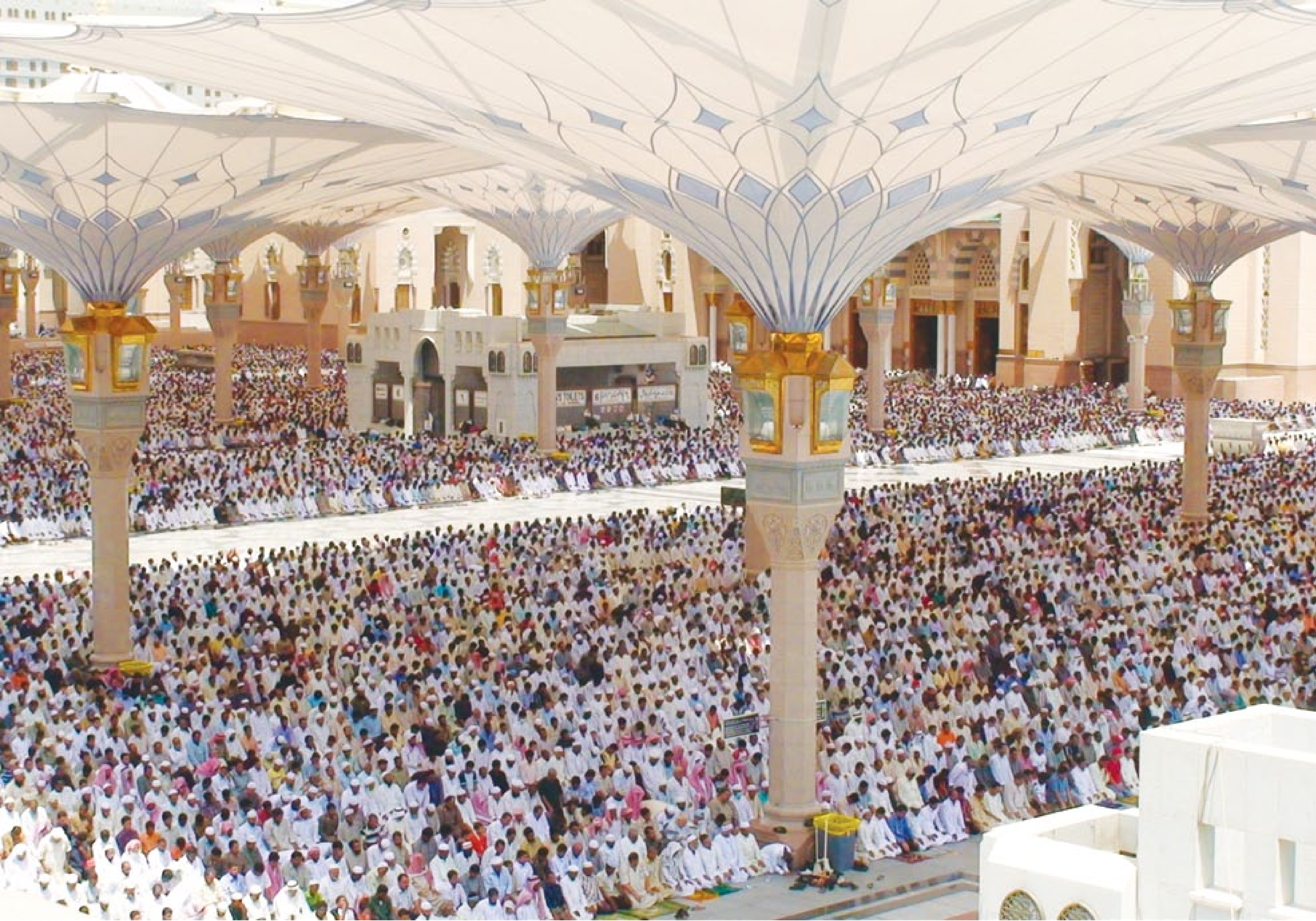
المؤسسة الأهلية للأدلاء
بالمدينة المنورة

برامج
الخطة التشغيلية
لموسم حج ١٤٣٦ هـ



بسم الله الرحمن الرحيم

أسست عام ١٤٠٥ هـ

المؤسسة الأهلية للأدلاء

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

السلوك الوظيفي واخلاقيات مهنة الأدلاء

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

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

نطاق وآلية التطبيق:

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

مرتكزات السلوك الوظيفي:

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

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

أخلاقيات مهنة الأدلاء:

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

صفات مؤدي الخدمة (أدلاء – غير أبناء الطائفة):

أ- معايير شخصية:

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

٢- متزناً متحكماً في انفعالاته.

٣- صاحب مهارة في الحوار والتفكير الإيجابي.

٤- قوي الملاحظة سريع البديهة حسن التصرف.

٥- يقدر الانضباط في المواعيد.

٦- يبدي مهارة في الإقناع.

٧- يبدي مهارة في التحليل والنقد.

ب- معايير مهنية:

١- لديه اتجاهات إيجابية نحو خدمة ضيوف الرحمن.

٢- يبدي تقديراً لمهنة خدمة ضيوف الرحمن.

٣- لديه معلومات مبدئية عن شئون الحج والحجاج.

٤- قوي الملاحظة سريع البديهة حسن التصرف.

٥- يبدي تفهماً للمشكلات التي تواجه خدمة ضيوف الرحمن.

ج- معايير ثقافية:

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

د- معايير أخلاقية:

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

ه- معايير اجتماعية:

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

واجبات مؤدي الخدمة (أدلاء – غير أبناء الطائفة) ومسؤولياته:

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

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

٢. **الالتزام بأداء العمل:** يجب على مؤدي الخدمة (أدلاء – غير أبناء الطائفة) أن يخصص وقت العمل لأداء واجبات وظيفته من خلال:

- القيام بمهام الوظيفة وواجباتها وأي عمل يكلف به.
- تطبيق القوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بعمله وعدم مخالفتها بما في ذلك أنظمة الأمن والسلامة والمحافظة على ترتيب ونظافة مواقع العمل.
- المساهمة في تطوير أساليب العمل الموكل إليه وتقديم أي اقتراحات لرفع مستواه.
- المحافظة على السرية المطلقة فيما يتعلق بالعمل في المؤسسة وذلك طيلة خدمته في المؤسسة وبعد انتهائها.

٣. **حسن التعامل:** يجب على مؤدي الخدمة (أدلاء – غير أبناء الطائفة) أن يراعي آداب اللباقة في تصرفاته مع ضيوف الرحمن، ورؤسائه، وزملائه، ومرؤوسيه، واحترام حقوقهم، والتعاون معهم بمهنية عالية دون محاباة أو تمييز بمنأى عن أية اعتبارات ذات صلة بالقرابة أو الصداقة ودون أي تمييز على أساس اللون أو العرق أو المنشأ أو الإعاقة.

٤. **تنفيذ تعليمات الرؤساء:** يجب على يجب على مؤدي الخدمة (أدلاء – غير أبناء الطائفة) تنفيذ أوامر رؤسائه وتعليماته وتوجيهاتهم ومراعاة التسلسل الإداري في الاتصالات الوظيفية من خلال:
   - التصرف بأدب وكياسة واحترم مع رؤسائه ومرؤوسيه وأي طرف خارجي.
   - عدم خداع أو تضليل رؤسائه والامتناع عن إخفاء أي معلومات متعلقة بعمله بهدف التأثير على القرارات المتخذة.
   - تبليغ رؤسائه عن أي تجاوز أو إهمال أو تلاعب أو إجراء يضر بمصلحة العمل أو مخالفة في تطبيق الخطط الموضوعة.
   - نقل المعرفة الخبرات التي اكتسبها إلى مرؤوسيه وتشجيعهم على تبادل المعلومات ونقل المعرفة فيما بينهم.

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

١. استغلال وظيفته وصلاحيته لمنفعة ذاتية.
٢. قبول الهدايا أو المنح أو الخدمات الخاصة من أي طرف له مصلحة مع المؤسسة.
٣. نقل أي معلومات عن العمل في المؤسسة إلى الغير بما في ذلك وسائل الإعلام وغيرها.
٤. يحظر على كل موظف مزاولة أي عمل غير وظيفته في المؤسسة سواء كان ذلك مقابل أجر أو بدون أجر وسواء كان ذلك في أوقات العمل أو خارجها.
٥. قراءة الصحف والمجلات أو النوم خلال ساعات العمل.
٦. استعمال الأدوات والأجهزة الخاصة بالعمل لغير الغرض المخصص لها.
٧. التأخير أو التغيب عن العمل بدون إذن مسبق من المدير المباشر.
٨. الاشتراك في مناقشات دينية أو سياسية غير مرتبطة بالعمل خلال ساعات العمل.
٩. توجيه أي نوع من الإهانة أو التهديد أو السخرية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة للزملاء في العمل أو الحجاج.

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

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

تجنب تضارب المصالح:

يتعين على مؤدي الخدمة (أدلاء – غير أبناء الطائفة) ما يلي:

١. الامتناع عن القيام بأي نشاط من شأنه أن يؤدي إلى نشوء تضارب حقيقي أو ظاهري أو محتمل بين مصالحه الشخصية من جهة وبين مهامه ومسؤولياته الوظيفية من جهة أخرى.
٢. الامتناع عن القيام بأي نشاط لا يتناسب مع أدائه الموضوعي والمتجرد لمهامه أو يمكن أن يؤدي إلى معاملة تفضيلية لأي أشخاص في تعاملاتهم مع المؤسسة.
٣. إعلام الرئيس المباشر بشكل فوري في حال وجود تضارب بين المصلحة الشخصية والمصلحة العامة، أو تعرض الموظف لضغوط تتعارض مع مهامه الرسمية مع إيضاح طبيعة العلاقة وكيفية التضارب.
٤. عدم استخدام وظيفته بشكل مباشر أو غير مباشر للحصول على مكاسب مالية أو أي منفعة خاصة به.
٥. عدم استغلال أو توظيف المعلومات التي يحصل عليها أثناء عمله بالمؤسسة وبعد انتهاء خدمته كوسيلة لتحقيق منافع شخصية لنفسه أو لغيره بشكل مباشر أو غير مباشر، وعدم إفشاء تلك المعلومات لإعطاء امتياز غير عادل لأية أطراف أخرى.

٦. الإفصاح عن وجود علاقة شخصية مع أي جهة خارجية قبل المشاركة في اتخاذ قرار أو توصية تخص هذه الجهة.
٧. عدم الاحتفاظ بشكل شخصي بأية وثيقة رسمية خاصة بالمؤسسة أو صورة منها أو السماح لأشخاص من خارج المؤسسة بالإطلاع عليها.

المحافظة على أموال المؤسسة وممتلكاتها :

١. يجب على الموظف المحافظة على أموال المؤسسة وممتلكاتها وبذل الجهد للتأكد من استعمالها بالطريقة المثلى وعدم استعمالها بغير وجه حق.
٢. يجب عدم استخدام ممتلكات المؤسسة للحصول على مكاسب خاصة أو للترويج عن سلع أو خدمات للمنفعة الشخصية أو منفعة طرف ثالث.
٣. يجب على الموظف عدم استخدام اسم أو شعار أو أختام أو مطبوعات المؤسسة في غير الأغراض المخصصة لها ٠

السرية المهنية وأمن وحماية المعلومات:

١. على جميع موظفي المؤسسة اتخاذ كافة الإجراءات والاحتياطات المناسبة اللازمة لحماية المعلومات ضد أية اختراقات أو أشخاص غير مخولين بمعرفتها.
٢. يتعين على جميع الموظفين الحفاظ على كلمات السر وأسماء المستخدمين الخاصة بأجهزة الحاسب في المؤسسة وعدم إعطائها لغير المخولين بذلك.
٣. يجب التأكد من شخصية الجهة التي تطلب أية معلومات تخص المؤسسة.
٤. عند انتهاء خدمة الموظف وقبل تسليمه إخلاء الطرف، فإنه يتوجب عليه إعادة كل ما في عهدته وما هو خاص بالمؤسسة .

المظهر العام:

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

ويتسع مفهوم المظهر العام ليشمل:

١. المؤسسة ككل.
٢. المظهر العام للموظف ذاته.
٣. مكان العمل الذي يمارس فيه الموظف مهام و مسئوليات عمله اليومي: فمن ضمن العناصر المحفزة للعمل أن يكون مكان العمل مرتبا و نظيفا و لا توجد أوراق مبعثرة على أسطح المكاتب وهكذا.
٤. الأنماط السلوكية التي ينتهجها الموظف في تعاملاته سواء مع الزملاء أو الحجاج.

الهيكل التنظيمي التشغيلي لموسم حج ١٤٣٦هـ

مجلس الإدارة

نائب الرئيس
- 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 أندنوسيا
- 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 مركز 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

القطاعات واللجان

التعريف بالقطاعات

تُعتبر القطاعات هي الجهة التي تشرف على الأعمال الميدانية المساندة لمكاتب الخدمات الميدانية لتقديم خدمات ذات مستوى رفيع لزوار مسجد رسول الله صلى الله عليه وسلم ، وتختص أيضاً بالمتابعة الحثيثة لمعالجة أية معوقات ميدانية تؤثر على تقديم الخدمة بالصورة المطلوبة حسب اختصاص القطاع ، والقطاعات منبثقة عن مجلس إدارة المؤسسة ويرأس كل قطاع أحد أعضاء مجلس الإدارة ويضم في عضويته رؤساء المكاتب المساندة التابعة للقطاع .

القطاع	المكاتب والمراكز والوحدات التابعة له
قطاع نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان	وحدة قطاع المتابعة والإسكان – مكتب نائب الرئيس – وحدة المتابعة الإدارية – لجنة المتابعة والمراقبة – مكتب علاقات مكاتب شؤون الحجاج – إسكان الحجاج الفرادى – الاسكان والمجموعات والفنادق وتوثيق العقود – وحدة العمليات اللاسلكية والبلاغات – وحدة المراقبة الآلية – وحدة المتابعه الميدانيه – وحدة الشؤون القانونية والتحقيق – وحدة تأمين النواقص – التقارير والتنسيق الإداري – وحدة الإحصاء والتقارير – مكتب الطوارئ والسلامة – مكتب الاسكان الميداني والشركات السياحية
قطاع الخدمات الإنسانية المشرف على مكتب أفريقيا غير العربية المنسق مع جمعية الكشافة السعودية	مكتب الرعاية الصحية – مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية – مراكز ارشاد الحجاج التائهين (الشمالي والجنوبي) – وحدة قطاع الخدمات الإنسانية وأفريقيا غير العربية
أمانة المجلس المشرف على مركز إستقبال المطار المنسق مع مكتب إرشاد الحافلات ومكتب الوكلاء الموحد	وحدة امانة المجلس واستقبال المطار – مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بالمطار – مركز حفظ جوازات المطار
قطاع الشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة	وحدة قطاع الشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة – إدارة التشغيل والصيانة – إدارة التجهيزات والمستودعات

القطاع	المكاتب والمراكز والوحدات التابعة له
قطاع المجلس الاشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية المشرف على مركز مغادرة الميقات	وحدة المجلس التنفيذي ١ – مكتب خدمة حجاج أندونسيا – مكتب خدمة حجاج جنوب شرق آسيا – مكتب مسلمي أمريكا وأستراليا وبريطانيا وكندا والرحلات الداخلية – مكتب خدمة حجاج مسلمي أوروبا – مكتب خدمة حجاج دول المغرب العربي – مكتب خدمة حجاج بلاد الشام و العراق واليمن و المقيمين بدول الخليج – مكتب خدمة حجاج تركيا – مكتب خدمة حجاج الهند – مركز توجيه الحافلات ١ – وحدة الميقات
قطاع مجلس الإدارة للعلاقات العامة والإعلام وعلاقات المساهمين المشرف على إدارة خدمات الحجاج والعلاقات الحكومية	وحدة قطاع العلاقات العامة – إدارة العلاقات العامة والإعلام – إدارة خدمات الحجاج والعلاقات الحكومية – شؤون المساهمين – مكتب التنسيق مع مؤسسات أرباب الطوائف
قطاع إستقبال الهجرة والبر ومغادرة الفرادى	وحدة قطاع إستقبال الهجرة والبر ومغادرة الفرادى – مكتب التفويج الالي بالهجرة والبر – مركز استقبال الهجرة بكيلو ٩ – مركز استقبال البر وتوديع الحجاج الفرادى
قطاع المجلس الاشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية المنسق مع النقابة العامة للسيارات	وحدة المجلس التنفيذي ٢ – مكتب خدمة حجاج نيجيريا – مكتب خدمة حجاج ايران – مكتب خدمة حجاج باكستان – مكتب خدمة حجاج مصر – مكتب خدمة حجاج السودان – مكتب خدمة حجاج افغانستان ودول وسط اسيا – مكتب خدمة حجاج بنجلاديش – مركز توجيه الحافلات ٢
قطاع تقنية المعلومات والحاسب الآلي والتدريب والتطوير والجودة	وحدة قطاع تقنية المعلومات والحاسب الآلي – إدارة الدعم الفني – وحدة التدريب والتطوير – وحدة الجودة
قطاع الشؤون الإدارية	وحدة الشؤون الإدارية – مركز الاتصالات الإدارية – إدارة شؤون الموظفين
قطاع الشؤون المالية والبحوث والدراسات	وحدة الحسابات – الصندوق – وحدة الشؤون المالية

نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان

قطاع نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان

النداء اللاسلكي (د ٢)			
المشرف على القطاع	الدليل . عصام بن عبد العزيز دمياطي نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان		
رقم الجوال	٠٥٠٠٨٢٤٥٠٠	البريد الآلي	e-domiati@adilla.com.sa
هاتف مباشر	٨٢٦٠٠٨٨ تحويلة (٢٠٠-٢٦٠)	فاكس	٨٢٦٢٠٢١

التعريف بالقطاع

يعنى القطاع بالإشراف على خدمة إسكان الحجاج في المدينة المنورة والجهات المرتبطة بها (مجموعات سكنية ، فنادق ودور سكنية ، متعهدي التنزيل والتحميل) من خلال تسجيل بيانات الفنادق والدور السكنية في قاعدة البيانات وتوثيق عقود الإسكان النظامية ومتابعة عمليات التفويج على المساكن للتأكد من تنفيذ التعاقدات المبرمة وزيارة الدور السكنية والفنادق ومعالجة حالات القصور إضافة إلى تقويم أداء مكاتب شؤون الحجاج والشركات السياحية والتنسيق معهم بما يحقق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة والاشراف على عمليات المغادرة والمتابعة الإدارية والميدانية في مختلف المواقع التابعة للمؤسسة والتحقيق في القضاية والمخالفات الإدارية والميدانية واصدار الاحصائية العامة

الهيكل التنظيمي

- **نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان**
  - وحدة قطاع الإسكان والمتابعة
  - **قطاع الإسكان**
    - مكتب الإسكان وعلاقات مكاتب شؤون الحجاج
    - الإسكان الميداني والشركات السياحية
    - الطوارئ والسلامة
    - إسكان الحجاج الفرادى
    - التقارير والتنسيق الإداري
    - وحدة تأمين النواقص
  - **لجنة المتابعة والمراقبة الذاتية**
    - وحدة المتابعة الميدانية
    - وحدة المتابعة الإدارية
    - وحدة العمليات اللاسلكية والبلاغات
    - وحدة المراقبة الالية
  - **وحدة الشؤون القانونية والتحقيق**
  - **وحدة الإحصاء والتقارير**

م	البرنامج	الجهة المسئولة عن تنفيذه
١	برنامج عمل مكتب الاسكان وعلاقات مكاتب شؤون الحجاج	مكتب الاسكان وعلاقات مكاتب شؤون الحجاج
٢	برنامج عمل الاسكان الميداني والشركات السياحية	مكتب الاسكان الميداني والشركات السياحية
٣	برنامج الطوارئ والسلامة	مكتب الطوارئ والسلامة
٤	برنامج اسكان الحجاج الفرادى	إسكان الحجاج الفرادى
٥	برنامج التقارير والتنسيق الاداري	التقارير والتنسيق الإداري
٦	برنامج وحدة تأمين النواقص	وحدة تأمين النواقص
٧	برنامج وحدة الشؤون القانونية والتحقيق	وحدة الشؤون القانونية والتحقيق
٨	برنامج وحدة الإحصاء والتقارير	وحدة الإحصاء والتقارير
٩	برنامج وحدة قطاع المتابعة والإسكان	وحدة قطاع المتابعة والإسكان
١٠	برنامج لجنة المتابعة والمراقبة	لجنة المتابعة والمراقبة
١١	برنامج وحدة المتابعة الإدارية	وحدة المتابعة الإدارية
١٢	برنامج وحدة العمليات اللاسلكية والبلاغات	وحدة العمليات اللاسلكية والبلاغات
١٣	برنامج وحدة المراقبة الآلية	وحدة المراقبة الآلية
١٤	برنامج وحدة المتابعه الميدانيه	وحدة المتابعه الميدانيه

أولاً: برنامج عمل الاسكان والمجموعات والفنادق وتوثيق العقود

التعريف بالبرنامج

يعني هذا البرنامج بكل امور اسكان الحاج وتسجيل المجموعات السكنية والدور التابعة لهم والدور السكنية للافراد والفنادق وتسجيل عقود الاسكان وتوثيقها واستيفاء مبلغ التأمين المخصص عن كل عقد .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقق	مؤشر القياس
وجود قاعدة بيانات للمساكن المصرحة .	• إنشاء قاعدة بيانات لمساكن الحجاج المصرحة لموسم حج ١٤٣٦ هـ • تسجيل جميع الدور السكنية والفنادق بقاعدة البيانات في نظام الحاسب الآلي (المسار الالكتروني) وفق ضوابط إسكان الحجاج والتعليمات المنظمة من وزارة الحج .	حصر كافة الدور السكنية والفنادق بقاعدة البيانات .
إعتماد وتوثيق عقود الإسكان النظامية في البوابة الموحدة .	• انشاء العقد من قبل ممثل الحجاج . • الموافقه على التعاقد من قبل متعهد السكن . • توثيق المؤسسة على عقد السكن . • اعتماد فرع وزارة الحج بالمدينة المنورة .	تقرير متابعة يومي .
التواصل الفعال مع المجموعات السكنية .	• تحديد المفوضين من قبل المجموعات السكنية على مدار ٢٤ ساعة . • الحصول على وسائل الإتصال المختلفة للمفوضين والمسئولين في كل مجموعة سكنية . • ربط المجموعات السكنية بالشبكة اللاسلكية للمؤسسة الأهلية للأدلاء .	شاشة لمراقبة تسجيل البيانات .
توفر الضمان البنكي .	• إيداع الشيكات المصدقة (١٥ ٪) من قيمة كل عقد سكن . • تحصيل الضمان البنكي ١٥ ٪ من قيمة عقود السكن للصرف منه في معالجة نقص الخدمات في السكن .	توفر قيمة الضمان البنكي لجميع عقود الإسكان التي تمت مصادقتها .

الهدف	وسيلة التحقيق	مؤشر القياس
توفير قاعدة بيانات بالمساكن الشاغرة .	• ادخال الشواغر المتاحه لدى الفنادق والمجموعات السكنية في النظام الآلي . • البحث من قبل قطاع الاسكان للحصول على الشواغر المتاحه لديهم .	توفر المساكن الشاغرة عند الحاجة إليها بنسبة ٩٥ ٪ .
تقييم أداء المجموعات السكنية .	• إعداد تقرير إحصائي بتعاقدات المجموعات السكنية . • رصد ومتابعة أداء المجموعات السكنية ميدانياً . • رصد ومتابعة أداء المجموعات السكنية في مراكز الإستقبال .	توفر تقرير شامل عن أداء المجموعات السكنية .

المهام الإجرائية

١-المهام الإجرائية لآلية عمل توثيق العقود

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	تسجيل بيانات الفنادق والعمائر السكنية .	من نصف شهر جماد الآخرة	٤ شهور
٢	التنسيق مع مكاتب شؤون الحجاج والمجموعات السكنية للحصول على العقد المبدئي .	بداية من شهر شعبان	٢ شهر
٣	إستلام شيكات التأمين ١٥ ٪ من قبل المجموعات السكنية والافراد والفنادق لتسجيلها في الحساب .	عند ابرام العقد	١ ساعة
٤	اعتماد متعهد السكن آليا عبر البوابة الموحدة	عند إدخال عقد إسكان بالنظام الآلي	٣ ساعة
٥	إدخال بيانات التفويج المسبق لكل عقد عن طريق مكاتب شؤون الحجاج والشركة السياحية في البوابة الموحدة .	قبل وصول الحجاج بـ ٣ أيام	١ ساعة
٦	إصدار يوزر للمجموعة السكنية .	بعد التأهيل	١ ساعة
٧	إصدار يوزر لمكاتب شؤون الحجاج والمنظمين .	بعد التأهيل	١ ساعة
٨	تسجيل الشيكات في الحاسب بعد التأكد منها وإعطائه سند بإستلام الشيكات .	بعد ابرام العقد	١ ساعة
٩	ادخال عقد من قبل ممثل الحجاج عبر البوابة الموحدة	من بداية شهر رمضان	٥ دقائق

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١٠	التدقيق الآلي على بيانات العقد المسجلة لاعتماده .	بعد إدخال العقود واعتمادها من قبل متعهد السكن .	٥ دقيقة
١١	تسليم أصل الشيكات الى الشؤون المالية بالمؤسسة الاهلية للأدلاء	بعد التسجيل بالنظام	٢٤ ساعة
١٢	لإعادة التأمين يتم طباعة كشف لصاحب التأمين فيه بيانات الشيكات المودعة للمقارنة بنموذج طلب إعادة التأمين المقدم من صاحب التأمين .	بعد نهاية الحج	١ ساعة
١٣	طباعة كشف به عدد الدور السكنية والفنادق التي تخص صاحب التأمين للتأكد من اكتمال خطابات فك الضمان المقدمة من فرع وزارة الحج .	بعد الحصول على خطاب من فرع وزارة الحج	٢ ساعة
١٤	طباعة كشف بالعقود التي تم إحضار شهادات حسن خدمة بعد التأكد من أنه أحضر جميع شهادات حسن الخدمة التابعة لها .	بعد الحصول على خطاب من فرع وزارة الحج	٢ ساعة
١٥	يتم ادخال ارقام خطابات صرف الضمان وتاريخه الياً لصرف المستحقات .	بداية شهر صفر	٢٤ ساعة

مقومات البرنامج

التجهيزات	
النوع	العدد
آلة تصوير	٢
برافو	٣
محطة ثابتة	١
لاسلكي يدوي	٢
سيارات	٢

الكوادر البشرية	
النوع	العدد
رئيس	١
رئيس فترة	٣
مشرف	٦
مساند	١٠
منسق	١٠
سكرتير	٣
مرشد	٦

مرجعية البرنامج	نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان	يشرف على البرنامج	نائب رئيس مجلس الإدارة
الجهة المنفذة	الاسكان والمجموعات والفنادق وتوثيق العقود	مستوى المسئول التنفيذي	رئيس المكتب

ثانياً: برنامج عمل علاقات مكاتب شؤون الحجاج

التعريف بالبرنامج

يعنى هذا البرنامج بكل ما يتعلق بامور مكاتب شؤون الحجاج الرسمية وحجاجهم وإبرام التعاقدات السكنية بين أصحاب الدور ومكاتب شؤون الحجاج بعد التحقق من تصريحها وصلاحيتها وسلامتها وكذلك تسجيل البيانات الاساسية لمكاتب شؤون الحجاج ومفوضيهم والتواصل معهم خلال فترة تواجد حجاجهم لمساعدتهم في تذليل كافة العقبات بما يخدم حجاجهم وفق المستوى المأمول .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقق	مؤشر القياس
التزام مكاتب شؤون الحجاج بتنفيذ ما جاء بالمحضر الأساسي لترتيب شؤون حجاجهم من خلال ٣٦ إجتماع تنسيقي .	إعداد جدول لمكاتب شؤون الحجاج للإجتماع بهم قبل وصول حجاجهم للوقوف على الإستعدادات والمستجدات بمشاركة جميع الجهات ذات العلاقة بالمؤسسة الأهلية للأدلاء (قطاع الإسكان – مراكز الإستقبال – مكاتب الخدمة – وحدات التفويج على المساكن) .	تنفيذ مكاتب شؤون الحجاج لجميع بنود المحضر والأنظمة والتعليمات المبلغة لهم .
توفر كافة الخدمات اللازمة للحجاج اثناء اقامتهم بالمدينة المنورة	• التنسيق مع مكاتب شؤون الحجاج لمساعدتهم في تقديم كافة الخدمات اللازمة للحجاج أثناء إقامتهم بالمدينة المنورة • التواصل مع مكاتب شؤون الحجاج لمعرفة ما يطلبون من خدمات تساعدهم على أداء واجبهم بأفضل صورة • العمل على تذليل كافة الصعوبات التي تواجههم لأداء واجباتهم .	حصول الحجاج على أفضل الخدمات أثناء إقامتهم بالمدينة المنورة .
توفر المعلومات الأساسية للحجاج القادمين إلى المدينة المنورة عبر مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز ومطار الملك عبدالعزيز بجدة .	• إدخال المعلومات من قبل مكاتب شؤون الحجاج والشركات السياحية في البوابة الموحدة • تزويد مكاتب شؤون الحجاج والشركات السياحية بدليل ارشادي عن كيفية إدخال المعلومات عبر البوابة الموحدة	توفر بيانات التفويج للحجاج القادمين في البوابة الموحدة .

الهدف	وسيلة التحقيق	مؤشر القياس
توفر جميع المعلومات والمستجدات لمكاتب شؤون الحجاج .	• سرعة إبلاغ مكاتب شؤون الحجاج في حالة وجود مستجدات لتزويدهم بالمعلومات والتقارير عن الحدث . • التواصل المستمر مع مكاتب شؤون الحجاج قبل وصولهم وأثناء إقامتهم بالمدينة المنورة .	معرفة مكاتب شؤون الحجاج بكافة المستجدات والمعلومات الضرورية .
تواجد مندوبي مكاتب شؤون الحجاج عند الحاجة لهم .	• إيجاد قناة إتصال فاعلة مع مكاتب شؤون الحجاج لاستدعائهم في حالة وجود أي مشكلات أو عوائق أو مخالفات تستدعي تواجدهم ومشاركتهم في حلها .	التواصل السريع مع مسئولي مكاتب شؤون الحجاج وطلب حضورهم عند الحاجة .

المهام الإجرائية

المهام الإجرائية لآلية عمل علاقات مكاتب شؤون الحجاج

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	الحصول على بيانات مكاتب شؤون الحجاج من ممثلي مكتب شؤون الحجاج وتسجيلها آلياً .	بداية من شهر شعبان	١ شهر
٢	ادخال جميع بيانات المستفيدين والعقود المبدئية مع المجموعات من قبل مكاتب شؤون الحجاج في النظام .	بداية من شهر شعبان	٣ شهر
٣	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 ــــ مكتب الخدمة الميداني ــــ وحدات التفويج ــــ مراكز الاستقبال) .	قبل موسم الحج بـ ١٠ أيام	٣٠ يوم
٤	القيام بزيارات دورية لمقار مكاتب شؤون الحجاج الرسمية .	اثناء موسم الحج	٩٠ يوم
٥	رصد ومتابعة أداء مكاتب شؤون الحجاج في مراكز الاستقبال ومكاتب الخدمة الميدانية ومواقع القدوم والمغادرة ميدانياً .	اثناء موسم الحج	٩٠ يوم
٦	التعاون مع الاجهزة الرقابية ذات الصلة .	اثناء موسم الحج	٩٠ يوم
٧	إعداد تقرير شامل عن سلبيات وإيجابيات مكاتب شؤون الحجاج .	نهاية موسم الحج	٧ يوم

مرجعية البرنامج	نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان	**يشرف على البرنامج**	نائب رئيس مجلس الإدارة
الجهة المنفذة	مكتب علاقات مكاتب شؤون الحجاج	**مستوى المسؤول التنفيذي**	رئيس المكتب

ثالثاً: برنامج عمل الاسكان الميداني والشركات السياحية

التعريف بالبرنامج

يعنى هذا البرنامج بمتابعة عمليات تفويج الحجاج ميدانياً والتأكد من جاهزية الدور السكنية قبل وصول الحجاج إليها ومن ثم التأكد من مطابقة عملية التفويج ببيانات الاستقبال وكروت الحجاج وضبط حالات إختلاف التفويج وتصحيحها بالنظام ومساعدة الحجاج الذين ليس لديهم سكن في البحث عن السكن المناسب وإيجاد السكن البديل عند وجود طارئ يستدعي إخلاء الدور أو عند عدم إمكانية تفويج الحجاج بناءً على العقود المصدقة ، كما انه يعنى ايضاً بمتابعة أداء الشركات السياحية والتواصل مع الجهات المعنية في حالة وجود خلاف بين أصحاب الدور السكنية والشركات السياحية والوقوف على حالات الخلاف بين مسئولي الشركات السياحية والحجاج فيما يخص تنفيذ بنود العقود المبرمة بينهم وإعداد المحاضر على الشركات السياحية المخالفة وتوثيقها .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقق	مؤشر القياس
مطابقة عمليات إسكان الحجاج طبقاً لبيانات الاستقبال .	• متابعة بيانات الاستقبال المدخلة بالنظام عن طريق مراكز الاستقبال . • القيام بجولات ميدانية للتأكد من تفويج الحجاج حسب بيانات الاستقبال وكروت الاستقبال. • متابعة تسديد البلاغات الواردة الياً .	متابعة ٨٠٪ من عمليات التفويج .
توفر السكن المناسب للحجاج القادمين وليس لديهم سكن .	مساعدة الحجاج الكرام في اختيار سكن مناسب وحسب رغبتهم من خلال شاشة تامين الشواغر	إسكان الحجاج بمساكن مصرحة مريحة تناسب احتياجاتهم في مدة زمنية لا تتجاوز ساعتين من وصولهم مركز الاستقبال بنسبة ٩٠ ٪ .
ضبط اداء متعهدي التحميل والتنزيل .	• القيام بجولات ميدانية على مواقع التفويج للتاكد من توفر العمالة والمعدات اللازمة فور وصول الحجاج • رصد حالات القصور لدى متعهدي التحميل والتنزيل ومعالجة حالات القصور خلال مدة لا تتجاوز ٣٠ دقيقة من خلال تأمين العمالة البديلة .	سرعة انزال امتعة الحجاج الكرام الى وحداتهم السكنية المعدة لهم .

الهدف	وسيلة التحقيق	مؤشر القياس
سلامة بيانات التفويج المدخلة بالنظام .	• متابعة عمليات التفويج منذ وصول الحجاج حتى انتهائها وصعود الحجاج الى الغرف بأمتعهتم وضبط حالات التفويج المخالفة لبيانات الاستقبال والعمل على معالجتها وتصحيحها ورفع المخالفات لفرع الوزارة • إدخال بيانات إختلاف التفويج بالنظام عند نهاية كل فترة .	توفر قاعدة بيانات عن إسكان الحجاج صحيحة ومطابقة للواقع .
جاهزية الدور السكنية قبل وصول الحجاج .	• الوقوف على الدور السكنية المفوج عليها الحجاج قبل وصولهم للتأكد من توفر جميع العناصر اللازمة لعملية التفويج (جاهزية الوحدات السكنية لاستقبال الحجاج - توفر مواقف للحافلات المقلة للحجاج - وجود عمالة التحميل والتنزيل) .	تنفيذ عملية التفويج على المساكن بيسر وسهولة دون تأخير بنسبة ٨٠ ٪ .
سلامة اداء المنظمين .	• تحديد الواجبات والمهام المناطه بالشركات السياحية . • التأكد من قيام الشركات السياحية بواجباتها وفق التعليمات الصادرة من وزارة الحج .	تقويم أداء الشركات والتواصل الفوري مع المنظمين لمعالجة أي قصور .
الزام المنظمين للقيام بواجباتهم وتنفيذ العقود وتنفيذ الانظمة والتعليمات ورصد الشركات المخالفة .	• متابعة عمليات تفويج حجاج الشركات للتأكد من سلامتها ونظاميتها . • متابعة أداء الشركات السياحية ميدانياً للتحقق من التزامهم بواجباتهم وتنقيذ جميع بنود العقود المبرمة مع الحجاج ومع اصحاب الدور السكنية .	رصد دقيق لأداء الشركات السياحية يوثق ما قد يقع منها من مخالفات .
توثيق مخالفات الشركات .	١- المتابعة الدورية لأداء الشركات السياحية ورصد وتوثيق مخالفاتها للأنظمة والتعليمات. ٢ - الوقوف على شكاوي الحجاج ضد المنظمين للعمل على حلها ومعالجتها في حينه . ٣ - تقويم أداء الشركات السياحية .	إعداد تقرير نهائي موثق وصحيح عن أداء الشركات السياحية .

١- المهام الإجرائية لآلية عمل متابعة تفويج الحجاج على الدور السكنية

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	توزيع مناطق سكن الحجاج الكرام الى ثمانية مناطق توزع عليها الفرق الميدانية حسب تلك المناطق .	قبل بداية موسم الحج	١ يوم
٢	تجهيز نماذج العمل والاجهزة اللاسلكية والسيارات للفرق الميدانية قبل بداية كل فترة .	من بداية كل فترة	١ ساعة
٣	استلام الفرق الميدانية العهد من وحدة العمليات والتوجه على الفور لمناطقها لمتابعة ومباشرة الحالات الميدانية .	من بداية كل فترة	٣٠ دقيقة
٤	متابعة وحدة العمليات بيانات التفويج المدخلة في النظام من قبل مراكز استقبال الهجرة والبر والمطار .	لحظي	١٠ دقيقة
٥	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
٦	في حالة البلاغات الواردة من الجهات الرقابية يتم استلامها وتسديدها من قبل رئيس الفترة .	وقت تسجيل البلاغ	٣٠ دقيقة
٧	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
٨	مباشرة حالات التفويج حتى انتهائها والتأكد من سلامتها ومطابقتها للبيانات عند وصولها .	وقت وصول الحجاج الى الوحدات السكنية	٢ ساعة
٩	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
١٠	في حالة وصول حجاج بدون سكن أو غير قادرين على دفع أجور السكن يتم التنسيق بين التفويج الآلي وقطاع الاسكان لتأمين سكن بديل	عند وجود حالة	٣٠ دقيقة
١١	تسلم الاستمارات والمحاضر لرئيس الفترة لتدقيقها .	بعد نهاية كل فترة	٣٠ دقيقة
١٢	تجميع الاستمارات والمحاضر بعد تدقيقها وتعطى للشؤون الادارية لادخالها بالنظام .	نهاية كل فترة	١ ساعة

٢- المهام الإجرائية لآلية عمل ضبط إختلاف تفويج الحجاج عن بيانات الاستقبال

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	عند وقوف الفرق الميدانية على حالات التفويج يتم مطابقة الحالة مع البيانات الفعلية حسب بيان الاستقبال وكروت الحجاج .	بداية كل عملية تفويج	٣٠ دقيقة
٢	في حالة عدم مطابقة يتم مباشرة الحالة وتحديد المتسبب في ذلك الاختلاف وإبلاغ مشرف الفترة بالحالة .	عند وجود حالة اختلاف تفويج	٣٠ دقيقة
٣	تواصل مشرف الفترة مع مشرف متابعة الحج لطلب فرقة من قبلهم .	عند وجود حالة اختلاف تفويج	١٠ دقيقة
٤	تواصل الفرقة مع فرقة متابعة الحج والوقوف على الحالة وأخذ التوجيه حيالها .	عند وجود حالة اختلاف تفويج	٥ دقيقة
٥	إعداد محضر إثبات الحالة وتوثيقه من قبل فرقة متابعة الحج المشاركة في الحالة .	عند وجود حالة اختلاف تفويج	١٠ دقيقة
٦	تعبئة استمارة اختلاف التفويج والتي تحتوي على بيانات الدار المفوج عليها والسكن الجديد .	عند وجود حالة اختلاف تفويج	٣٠ دقيقة
٧	بعد انتهاء كل فترة تسلم الاستمارات والمحاضر لمشرف الفترة لتدقيقها .	نهاية كل فترة	٣٠ دقيقة
٨	تسليم جميع الاستمارات والمحاضر للشؤون الادارية (وحدة التقارير) .	نهاية كل فترة	٣٠ دقيقة
٩	إدخال الاستمارات في النظام الآلي والعمل على تصحيح بيانات التفويج بناءً على الواقع .	بداية كل فترة	٨ ساعة

٣- المهام الإجرائية لآلية عمل ضبط مخالفات الشركات السياحية ميدانياً

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	في حال وجود حالة تخص الشركات السياحية يتم مباشرتها .	عند وجود حالة	١٥ دقيقة
٢	يتم ابلاغ مشرف الفترة للتواصل مع مشرف ضوابط الاسكان بالوزارة للمشاركة في الحالة .	عند وجود حالة	١٠ دقيقة
٣	تواصل الفرقة مع فرقة ضوابط الاسكان والوقوف على الحالة وأخذ التوجيه حيالها .	عند وجود حالة	١٠ دقيقة

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
٤	إعداد محضر إثبات حالة وتوثيقه من قبل فرقة ضوابط الإسكان المشاركة في الحالة .	عند وجود حالة	١٠ دقيقة
٥	تعبئة استمارة مخالفة شركة سياحية والتي تحتوي على بيانات المنظم كاملة والمخالفة المسجلة عليه .	عند وجود حالة	١٥ دقيقة
٦	تسلم الاستمارات والمحاضر لمشرف الفترة لتدقيقها .	بعد نهاية كل فترة	٣٠ دقيقة
٧	تسلم المحاضر والاستمارات بعد تدقيقها لوحدة الشؤون الادارية .	بداية دوام كل فترة	١٥ دقيقة
٨	إدخال الاستمارات والمحاضر في نظام متابعة الشركات الآلي .	بداية دوام كل فترة	٨ ساعة
٩	في حالة وجود بعض الحالات التي تستدعي متابعة مع المنظم أو الحجاج يتم المتابعة من قبل فرقة من وحدة الشركات السياحية .	عند وجود حالة	٣٠ دقيقة

٣- المهام الإجرائية لآلية عمل ضبط مخالفات الشركات السياحية بالمكاتب

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	يتم متابعة المحاضر المدخلة في النظام آلياً من قبل وحدة متابعة الشركات السياحية .	عند وجود حالة	١ ساعة
٢	يتم ضبط مخالفات الشركات من قبل مكاتب الخدمة الميدانية .	عند وجود حالة	٢٠ دقيقة
٣	مراجعة شاشة تسجيل المحاضر المدخلة من قبل مكاتب الخدمة .	يومياً	٨ ساعة
٤	التأكد من توفر جميع المسوغات وإرفاقها بالمحاضر .	عند وجود حالة	٢٠ دقيقة
٥	التأكد من دقة المخالفة التي يتم رصدها والتحقق منها ومن توفر المستندات الثبوتية لها .	اثناء الحالة	٢٠ دقيقة
٦	في حالة وجود بعض الحالات التي تستدعي متابعة مع المنظم أو الحجاج تتم المتابعة من قبل فرقة من وحدة الشركات السياحية .	عند وجود حالة	٨ ساعة

٤- المهام الإجرائية لآلية عمل ضبط مخالفات الشركات السياحية بمراكز الاستقبال

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	يتم ضبط مخالفات الشركات السياحية بمراكز الاستقبال من قبل مندوبي مكتب الشركات السياحية المتواجدين بمراكز الاستقبال .	يومياً	١٥ دقيقة
٢	متابعة عقود الاسكان للشركات السياحية بالنظام لمعرفة الشركات المتوقع وصولها .	يومياً	١٥ دقيقة
٣	التأكد من التزام الشركات السياحية بتنفيذ الانظمة والتعليمات الخاصة بالشركات السياحية وبنود العقود .	يومياً	١٥ دقيقة
٤	في حالة وجود شركات سياحية مخالفة يتم إعداد محاضر إثبات الحالة آلياً وتوثيقه والتحقق من ارفاق كامل المستندات الثبوتية لها .	عند وجود حالة	٣٠ دقيقة
٥	في حالة قدوم حجاج الشركات سياحية قبل أو بعد موعد العقد يتم التنسيق مع مكتب الاسكان لتأمين سكن بديل ومناسب لهم وحسب قدرتهم المالية أو تأمين سكن خيري في حالة عدم قدرتهم على دفع تكاليف السكن .	عند وجود حالة	٣٠ دقيقة

مقومات البرنامج

التجهيزات	
النوع	**العدد**
حاسب آلي	٦
آيباد	١٨
طابعة عادية	٣
مودم إنترنت	١
آلة تصوير	٢
فاكس	١
برافو	١٠
محطة ثابتة	٢
لاسلكي يدوي	٢٢

الكوادر البشرية	
النوع	**العدد**
رئيس	١
نائب	٣
مشرف	٩
مساند	١٢
منسق	٣١
سكرتير	٣
مرشد	١٢

التجهيزات	
النوع	**العدد**
سيارات	٢٠

مرجعية البرنامج	نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان	**يشرف على البرنامج**	نائب رئيس مجلس الإدارة
الجهة المنفذة	مكتب الاسكان الميداني والشركات السياحية	**مستوى المسئول التنفيذي**	رئيس المكتب

التعريف بالبرنامج

يعنى هذا البرنامج بمتابعة الدور السكنية والتأكد من جاهزيتها للسكن وتوفر المتطلبات والتجهيزات الاساسية للحجاج الكرام وجميع وسائل السلامة قبل وصول الحجاج الكرام واثناء إقامتهم .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقق	مؤشر القياس
التحقق من توفر جميع التجهيزات الاساسية في المساكن المعدة لاسكان الحجاج	١- القيام بزيارة المباني السكنية المعدة لاسكان الحجاج وتفقدها قبل وصول الحجاج الكرام بما لا يقل عن ٢٤ ساعة للتاكد من جاهزيتها وتوفر كافة التجهيزات والخدمات العامة . ٢-القيام بزيارة المباني السكنية المعدة لاسكان الحجاج وتفقدها بعد وصول الحجاج بـ(٢٤) ساعة .	تقرير يومي
معالجة كافة النواقص المسجلة أثناء القيام بالزيارات في حالة عدم التزام صاحب الدار تأمينها وضمان توفرها .	١- رصد الملاحظات والنواقص في التجهيزات الاساسية ٢- في حالة عدم وصول الحجاج ابلاغ صاحب السكن او المسئول بالنواقص المطلوب تامينها ٣- في حالة وجود الحجاج يتم احالة المحضر الى وحدة تامين النواقص للتامين الفوري	تقرير يومي
الحرص على سلامة الحجاج الكرام في حالة الحوادث او الطوارئ لا سمح اللّه (حريق - تسمم - كوارث طبيعية - اخلاء مبني)	١- سرعة الاستجابة والتواجد في موقع الحدث ٢- التواصل السريع مع جهات الاختصاص وابلاغ بالحالة ٣- حصر عدد الحجاج وجنسياتها والتنسيق مع ممثلهم وابلاغهم بالاجرأءات المطلوب اتخاذها ٤- متابعة اخلاء المبنى مع الجهات المختصة وتوفير السكن البديل ٥- ابلاغ مكتب الرعاية الصحية بالمؤسسة في حالة تسمم ومتابعة الحالات بالمستشفيات ٦- سرعة اعادة الاوضاع لطبيعتها بعد انتهاء الحالة	تقرير مفصل عن الحالة

١- المهام الاجرائية لزيارة الدور السكنية قبل وصول الحجاج .

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	مراجعة نظام العقود لمعرفة الدور السكنية التي تم تصديق العقود عليها في المسار الإلكتروني	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	تكليف الفرق الميدانية بالتوجه للمباني السكنية المدرجة بأوامر العمل للتاكد من جاهزيتها للسكن وتوفر التجهيزات والخدمات العامة بها .	قبل بداية كل عقد بـ ٤٨ ساعة	٢ ساعة
٤	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
٥	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
٦	في حالة عدم تامين النواقص يتم تامينها فوراً بمشاركة مندوب الوزارة .	عند وجود حالة	٣ ساعة

٢- المهام الاجرائية لزيارة الدور السكنية بعد وصول الحجاج واثناء اقامتهم .

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	مراجعة النظام الآلي لمراكز الاستقبال لمعرفة المباني السكنية المفوج عليها الحجاج فعلياً .	قبل سكن الحجاج بـ ٤٨ ساعة	٢ ساعة
٢	إصدار أوامر العمل واستمارات الزيارات الآلية للمباني السكنية التي تم التفويج عليها .	بعد سكن الحجاج بـ ٤٨ ساعة	١ ساعة
٣	تكليف الفرق الميدانية بالتوجه للمباني السكنية المدرجة بأوامر العمل للإطمئنان على راحة الحجاج والتأكد من توفير التجهيزات والخدمات العامة بها .	بداية كل فترة	٢ ساعة

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
٤	في حالة وجود شكاوي أو نواقص في التجهيزات أو الخدمات العامة يتم تدوينها في إستمارة وتحرير إشعار إبلاغ مخالفة وتحديد المهلة الزمنية لتأمين النواقص قبل مغادرة الحجاج بمشاركة فرع وزارة الحج .	وقت تحرير المخالفة	٨ ساعة
٥	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

٣-المهام الاجرائية في حالات الحريق لا سمح الله .

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	استلام البلاغات الواردة الى المكتب وتوجية الفرق الميدانية حسب الحاجة .	يومياً	٣٠ دقيقة
٢	التواصل مع مكتب الخدمات التابع له الحجاج للتواجد في موقع الحالة والتواصل مع مركز طوارئ الحج وعمليات الدفاع المدني وصاحب الدار أو المجموعة السكنية ومكتب الرعاية الصحية .	عند وجود حالة	٢٠ دقيقة
٣	في حالة الحاجة لتبديل السكن ونقل الحجاج يتم التواصل مع مكتب الاسكان الميداني لمباشرة عملية تأمين السكن البديل وإنهاء إجراءات نقل الحجاج للسكن البديل ويتم ذلك بإجراء الاتصالات الازمة مع النقابة العامة للسيارات للمساعدة في إحضار الحافلات بالتنسيق مع مكتب الاسكان ومكاتب شؤون الحجاج .	عند وجود حالة	٢ ساعة

٤- المهام الاجرائية في حالات حوادث السير لا سمح الله .

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	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
٢	التواجد بموقع الحالة والقيام بعملية التنسيق مع الجهات الرقابية حتى انتهاء الحالة والطمأنينة على سلامة وراحة الحجاج الكرام .	عند وجود حالة	٢٠ دقيقة
٣	في حالة وجود حالات تستدعي نقلها للمستشفيات يتم التواصل مع الهلال الاحمر وإبلاغ مكتب الرعاية الصحية لمتابعة الحالة .	عند وجود حالة	٥ دقائق

٤- المهام الاجرائية في حالات إخلاء الدور السكنية لأي سبب من الاسباب .

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	إستلام البلاغ من الجهة الرقابية المبلغة .	عند وجود حالة	١٠ دقيقة
٢	التواصل مع مكتب الخدمة التابع له الحجاج للتواجد في موقع الحالة والتواصل مع مكتب الاسكان الميداني لمباشرة عملية تأمين السكن البديل وإنهاء إجراءات نقل الحجاج للسكن البديل .	عند وجود حالة	٢ ساعة
٣	التواجد بموقع الحالة والقيام بعملية التنسيق مع الجهات الرقابية حتى إنتهاء الحالة والطمأنينة على سلامة الحجاج الكرام .	عند وجود حالة	٣٠ دقيقة

٥- المهام الاجرائية لتامين النواقص من التجهيزات الاساسية في المباني السكنية .

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	بعد عودة الفرق الميدانية من الميدان تقوم وحدة المراقبة والتنسيق الاداري بمكتب الطوارئ بإدخال محاضر تأمين النواقص والصور بالنظام مع توضيح تلك النواقص نهاية كل فترة .	قبل نهاية كل فترة بـ ساعة	١ ساعة

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
٢	إعتماد عضو مجلس الادارة المشرف على مكتب الطوارئ والسلامة تلك المحاضر آلياً في شاشة التقارير المخصصة لذلك وتُحدث دورياً لدى الشؤون المالية .	يومياً	٣٠ دقيقة
٣	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
٤	في حالة عدم توفر تأمين كافي للدار المخالفة يتم مخاطبة فرع الوزارة بهذا الخصوص لإتخاذ الإجراءات النظامية .	يومياً	١ ساعة
٥	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

مقومات البرنامج

التجهيزات	
النوع	العدد
حاسب آلي	٣
آيباد	٨
طابعة عادية	٢
مودم إنترنت	١
كاميرا فوتوغرافية	٣
آلة تصوير	١
هاتف	٢
فاكس	١
برافو	٦
محطة ثابتة	١

الكوادر البشرية	
النوع	العدد
رئيس	١
رئيس فترة	٣
مشرف	٦
مساند	٦
منسق	١٥
سكرتير	٣
مرشد	١٤

التجهيزات	
النوع	**العدد**
لاسلكي يدوي	١٢
سيارات	١٢

مرجعية البرنامج	نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان	**يشرف على البرنامج**	نائب رئيس مجلس الإدارة
الجهة المنفذة	مكتب الطوارئ والسلامة	**مستوى المسئول التنفيذي**	رئيس المكتب

خامساً: برنامج اسكان الحجاج الفرادى

التعريف بالبرنامج

يعنى البرنامج بتوفير السكن المناسب للحجاج الفرادى القادمين للمدينة المنورة وبخاصة من يقدمون بعد الحج من مكة المكرمة وتمكينهم من اختيار السكن المناسب لامكانياتهم وإجراء الحجوزات وعلى أن تكون بيانات العقود دقيقة وتامين السكن المناسب لهم في حالة قدومهم للمدينة المنورة دون حجز مسبق .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقق	مؤشر القياس
توفير السكن للحجاج الفرادى القادمين الى المدينة المنورة .	• توفير معلومات الشواغر بموقع المؤسسة الاهلية للأدلاء على الانترنت للحجاج الفرادى القادمين للمدينة المنورة . • تمكين الحجاج الفرادى من اختيار السكن المناسب لهم قبل قدومهم من مكة المكرمة بتزويد مجموعات الاسكان والفنادق حسابات الكترونية لادخال مواصفات السكن والخدمات المتوفرة لديها ومستوى الاسعار بموقع المؤسسة الاهلية للأدلاء .	عدم بقاء الحجاج الفرادى بمراكز الاستقبال لمدة زمنية تتجاوز ساعتين .
سهولة اختيار السكن المناسب للحجاج الفرادى قبل قدومهم من مكة المكرمة .	• بتواجد مندوبي المجموعات السكنية التي لديها الرغبة في إسكان الحجاج الفرادى في المواقع المخصصة لهم من قبل فرع الوزارة بمراكز الاستقبال . • مساعدة الحجاج الفرادى في الحصول على سكن لحظة وصولهم لمراكز الاستقبال .	سهولة تفويج الحجاج بمراكز الاستقبال .

١- المهام الإجرائية لآلية عمل إسكان الحجاج الفرادى وتفويجهم من مكة المكرمة الى المدينة المنورة

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	توفير بيانات الشواغر في المباني السكنية والفنادق بحسب مدخلات العقود النظامية .	يومياً	٨ ساعة
٢	قيام مجموعات الاسكان والفنادق بإدخال مواصفات المباني السكنية والفنادق المتوفرة بها إمكانية إسكان والخدمات المتوفرة والاسعار وإسم المسئول ووسيلة الاتصال به .	يومياً	٢٤ ساعة
٣	عند مراجعة الحجاج الفرادى لمجموعات الخدمة بمكة المكرمة يتم إطلاعهم على بيانات المباني السكنية والفنادق المتوفر بها إمكانية إسكان عبر موقع المؤسسة .	بداية موسم الحج	٣٥ دقيقة
٤	تقوم مجموعة الخدمة الميدانية بمكة المكرمة بإنشاء طلب حجز آلي مبدئي موجه للسكن المختار والتواصل مع مسئول السكن .	عند طلب الحاج	٣٠ دقيقة
٥	اعتماد مسئول السكن لطلب الحجز المبدئي آلياً ليتم احتسابه من الطاقة الاستيعابية للمبنى في قاعدة بيانات عقود الاسكان .	عند الحجز المؤكد	٢٥ دقيقة
٦	تحويل طلبات الحجز المعتمدة آلياً الى قاعدة بيانات الاستقبال الآلي ليتم تفويج الحجاج الفرادى بموجبها في مراكز الاستقبال .	عند الحجز المؤكد	٢٥ دقيقة
٧	تقوم مجموعة الخدمة الميدانية بمكة المكرمة بطباعة سند الحجز وتسليمه للحاج الكريم .	بعد التأكد من انهاء كافة متطلبات الحجز المؤكد	٢٥ دقيقة

٢- المهام الاجرائية لآلية عمل إسكان الحجاج الفرادى وتفويجهم من مراكز الاستقبال

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	تواجد مندوبي مجموعات الاسكان والفنادق في المواقع المخصصة لهم من قبل فرع وزارة الحج بمراكز الاستقبال	بداية كل فترة أثناء أيام الذروة	١٠ دقائق
٢	تزويد المجموعات السكنية والفنادق بصلاحية الدخول على النظام الآلي لإسكان الحجاج الفرادى بموقع المؤسسة .	بعد تأهلها	٨ ساعة

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
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

٣-الخطة البديلة لتوفير الشواغر

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	يقوم موظفي الاسكان بحصر الشواغر المتاحه لدى المجموعات السكنية والفنادق من خلال التواصل اليومي آلياَ .	يومياً	٨ ساعة
٢	الحصول على الشواغر من قبل المجموعات السكنية والفنادق خطياً (من خلال نموذج موحد) مع توثيقه للرجوع اليه عند الحاجة .	يومياً	٨ ساعة
٣	إدخال موظف الاسكان المتاح من الشواغر بالنظام الآلي .	يومياً	٣٠ دقيقة
٤	تمكين وحدات التفويج في مراكز الاستقبال الدخول على الشاشات المخصصة للشواغر والاستفادة منها في تفويج الحجاج الغير متعاقدين على سكن .	يومياً	٢٥ دقيقة

مرجعية البرنامج	نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاع المتابعة والإسكان	**يشرف على البرنامج**	نائب رئيس مجلس الإدارة
الجهة المنفذة	إسكان الحجاج الفرادى	**مستوى المسئول التنفيذي**	رئيس المكتب

التعريف بالبرنامج

هي الوحدة التي تعنى بالاعمال الادارية والرفع لعضو مجلس الادارة المسئول عن المخالفات الادارية ، كما تقوم بتذليل العقبات التي تعترض سير العمل الاداري بمكاتب القطاع .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقيق	مؤشر القياس
انتظام العمل الإداري بالقطاع .	• عمل تصاميم العمل اللازمة . • وضع آلية موحدة لنماذج العمل .	الإرتقاء بالعمل الإداري ليتواكب مع متطلبات بيئة العمل الحالية والمستقبلية
ضبط التواصل بين مكاتب القطاع .	• تعيين ضباط إتصال بكل فترة . • توحيد آلية عمل الشؤون الإدارية .	تحقيق التواصل المنشود بين مكاتب القطاع وتوصيل مقترحاتهم الى المختصين .
توفر المعلومة وعدم تأخرها .	• حفظ أوراق العمل الهامة وأرشفتها . • ترتيب الملفات وعنونتها لسهولة الوصول للمعلومة سريعاً	سلامة البيانات وحفظها وتوفرها .
التوثيق الاداري لمكاتب القطاع .	• أرشفة جميع الملفات . • حفظ التقارير اليومية والختامية . • حفظ الأوراق الثبوتية والمرفقات الخاصة بها .	توثيق أعمال القطاع وحفظ المعلومات للرجوع لها لمواسم الحج القادمة .

المهام الإجرائية

المهام الإجرائية لآلية عمل وحدة التقارير والتنسيق الاداري

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	اعداد نماذج العمل ودعم مكاتب القطاع بكل التجهيزات المكتبية بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة بالمؤسسة .	قبل بداية موسم الحج	٧ يوم
٢	القيام بعمل زيارات دورية لمكاتب القطاع لمتابعة سير العمل الاداري على اكمل وجه وإعطاء الدعم اللازم .	يومياً	١ ساعة
٣	متابعة التقارير اليومية المعدة من قبل وحدة الشؤون الادارية بمكاتب القطاع وتحليلها ومن ثم الرفع الى سعادة عضو مجلس الادارة المسئول عن القطاع .	يومياً	٢ ساعة
٤	التنسيق مع رؤساء مكاتب القطاع في ما يخص المخالفات الادارية والبلاغات الغير مسددة ميدانياً والرفع لسعادة عضو مجلس الادارة المسئول .	يومياً	١ ساعة
٥	متابعة إنهاء كافة الامور المتعلقة بتسليم مكاتب القطاع وإخلاء طرف رؤساء المكاتب .	قبل نهاية موسم الحج	٥ يوم
٦	توثيق اعمال القطاع وإعداد تقرير ختامي لجميع مكاتب القطاع .	نهاية موسم الحج	٧ يوم
٧	ارشفة جميع المحاضر وإختلاف التفويج والاوراق الهامة للرجوع لها عند الحاجة .	نهاية موسم الحج	٥ يوم

مقومات البرنامج

الكوادر البشرية	
النوع	**العدد**
مشرف	١
منسق	١

مرجعية البرنامج	نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان	**يشرف على البرنامج**	نائب رئيس مجلس الإدارة
الجهة المنفذة	التقارير والتنسيق الإداري	**مستوى المسئول التنفيذي**	رئيس المكتب

سابعاً: برنامج وحدة تأمين النواقص

التعريف بالبرنامج

يعنى هذا البرنامج على تأمين وتوفير النواقص في التجهيزات والخدمات العامة عند وجود ملاحظة أو نواقص في الدور السكنية أثناء زيارات المساكن من قبل مكتب الطوارىء والسلامة وذلك من قيمة تأمين السكن (١٥ ٪) .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقق	مؤشر القياس
ضمان توفير النواقص بالتجهيزات الاساسية من قيمة تامين السكن (١٥ ٪)	• متابعة محاضر تأمين النواقص بالنظام الآلي . • التعميد الفوري للمتعهد بتامين النواقص المطلوبة حسب المحاضر المعدة • التاكد من استلام النواقص في المباني السكنية .	تقرير يومي

المهام الإجرائية

المهام الإجرائية لألية عمل معالجة القصور في التجهيزات والخدمات العامة

م	وصف الإجراء	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	اعتماد عضو مجلس الادارة المشرف على مكتب الطوارىء والسلامة تلك المحاضر الياً ليتم ظهور المحاضر بشاشة تقارير مخصصة لذلك تحدث دورياً لدى وحدة تأمين النواقص .	يومياً	٣٠ دقيقة
٣	قيام وحدة تأمين النواقص بالتأكيد الياً من وجود التأمين الكافي للدار المخالفة ومن ثم اتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة القصور في التجهيزات والخدمات العامة .	يومياً	٥ دقائق

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
٤	في حالة عدم توفر تأمين كافي للدور المخالفة يتم مخاطبة فرع الوزارة بهذا الخصوص لاتخاذ الاجراءات النظامية .	عند وجود حالة	١٠ دقيقة
٥	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
٦	إعداد تقرير يومي من قبل وحدة تأمين النواقص بجميع الحالات التي تم انهائها بهذا الخصوص ورفعه لعضو مجلس الادارة المسئول .	يومياً	٦٠ دقيقة

مقومات البرنامج

التجهيزات	
النوع	العدد
حاسب آلي	١
طابعة عادية	١
اسكنر	١
آلة تصوير	١
برافو	٣
لاسلكي يدوي	١
سيارات	٢

الكوادر البشرية	
النوع	العدد
رئيس فترة	١
مشرف	١
منسق	١
سكرتير	٣
مرشد	١
مساند	٢

مرجعية البرنامج	نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاع المتابعة والإسكان	يشرف على البرنامج	نائب رئيس مجلس الإدارة
الجهة المنفذة	وحدة تأمين النواقص	مستوى المسئول التنفيذي	رئيس فترة

ثامناً: برنامج وحدة الشؤون القانونية والتحقيق

التعريف بالبرنامج

يعني البرنامج بمتابعة المخالفات المسجلة بالنظام وتدقيقها ومراجعتها وجمع المعلومات المرتبطة بها للتحقيق فيها مع العاملين الموسمين والرفع بالنتائج والتوصيات

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقق	مؤشر القياس
تطبيق لائحة المخالفات والجزاءات .	• متابعة المخالفات المسجلة في النظام . • التدقيق ومراجعة المخالفات الواردة من لجنة المتابعة والمراقبة . • اعتماد تنفيذ الجزاءات والمخالفات .	اتخاذ الإجراءات الإدارية حيال المخالفات خلال ٢٤ ساعة .
تقديم التوصيات اللازمة في القضايا المحالة .	• الدراسة القانونية لملفات القضايا المحالة . • جمع المعلومات المرتبطة بالقضية . • التحقق مع الجهات المعنية بالقضية .	انهاء القضية خلال ٧٢ ساعة من وقت استلامها .

برنامج وحدة الشؤون القانونية والتحقيق

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	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 .	١١/١	٢٤ ساعة
٢	عرض المعاملات على سعادة نائب رئيس مجلس الادارة للتوجيه : • تسجيل المخالفات الإدارية على الموظفين الموسميين عبر النظام الالي . • تسليم القضايا للمحققين لإكمال اللازم .	يومياً الساعة ٨ مساءً	١ ساعة
٣	رفع تقرير يومي عن ما تم انجازه من مهام ومعاملات إلى سعادة نائب رئيس مجلس الإدارة.	يومياً الساعة ٧ مساءً	١ ساعة

مقومات البرنامج

التجهيزات	
النوع	**العدد**
حاسب آلي	١
سيارات	١

الكوادر البشرية	
النوع	**العدد**
محقق	٢
مساند	٢
منسق	٢

مرجعية البرنامج	نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان	**يشرف على البرنامج**	نائب رئيس مجلس الإدارة
الجهة المنفذة	وحدة الشؤون القانونية والتحقيق	**مستوى المسئول التنفيذي**	نائب رئيس مجلس الإدارة

التعريف بالبرنامج

يعني هذا البرنامج بتوثيق أداء المؤسسة بجميع قطاعاتها وإصدار التقارير الإحصائية اليومية والدورية والنهائية .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقق	مؤشر القياس
توثيق الاداء اليومي للمؤسسة رقمياً.	جمع البيانات اللازمة لإعداد الإحصائية وتحليلها ونشرها عبر موقع المؤسسة الالكتروني .	عدد الحجاج (القادمين ، المغادرين ، المرضى ، المتوفين ، التائهين ، تصنيف الأعداد حسب الجنسيات ومجموعة من المقارنات مع مواسم الحج الثلاث السابقة).
ايصال التقارير الاحصائية للجهات ذات العلاقة .	• نشر التقارير والإحصائيات عبر موقع المؤسسة على الانترنت . • توزيع التقارير والاحصائيات على الجهات ذات العلاقة .	وضوح التقارير وشمولها على جميع المؤشرات مع سهولة قراءتها وتسير دلالاتها .
توثيق الاداء العام للمؤسسة .	تحليل البيانات والمؤشرات وتبويبها لإعداد التقارير والإحصائيات المطلوبة واعداد التقارير والاحصائيات الدورية والنهائية للمؤسسة	تحديد أيام ذروة العمل والنسب المئوية والمقارنات مع مواسم الحج الثلاث السابقة .

برنامج وحدة الإحصاء والتقارير

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	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	تبويب البيانات (تصنيفها ، تحليلها) .	يومياً منذ بداية الموسم	٣ ساعات
٣	إصدار وتوزيع التقارير الإحصائية على الجهات ذات العلاقة .	يومياً منذ بداية الموسم	الساعة ٨ مساء
٤	نشر التقارير الاحصائية اليومية عبر موقع المؤسسة على الانترنت .	بداية الموسم	١ ساعة
٥	إعداد التقارير الختامية والإجمالية لكل موسم على حده وإجمالي الموسمين لرفعها لمكتب سعادة نائب رئيس مجلس الإدارة .	نهاية كل موسم	٥ يوم

مقومات البرنامج

التجهيزات	
النوع	**العدد**
حاسب آلي	٢
حاسب آلي محمول	١
طابعة عادية	١
اسكنر	١
شريحة اتصال انترنت	١
آلة تصوير	١
هاتف	١
فاكس	١

الكوادر البشرية	
النوع	**العدد**
مشرف	٢
منسق	٣
مسئول وحدة	١
رئيس فترة	١

التجهيزات	
النوع	العدد
برافو	٣
سيارات	١

مرجعية البرنامج	نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان	**يشرف على البرنامج**	نائب رئيس مجلس الإدارة
الجهة المنفذة	وحدة الإحصاء والتقارير	**مستوى المسئول التنفيذي**	مسؤول وحدة

عاشراً: برنامج وحدة قطاع المتابعة والإسكان

التعريف بالبرنامج

يعني هذا البرنامج تنظيم العمل داخل القطاع والربط بين كافة الوحدات التابعة وتوثيق جميع أعمال القطاع .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقق	مؤشر القياس
انتظام عمل القطاع والوحدات .	• القيام بأعمال السكرتارية . • استلام وتسليم المعاملات من القطاع والوحدات . • متابعة المعاملات لدى القطاع والوحدات .	عدم تعليق المهام أو المعاملات أو تأخرها في الإنجاز .
توثيق اداء القطاع والوحدات .	• تجميع التقارير من القطاع والوحدات التابعة وتفريغها في نموذج موحد يوضح سير العمل في جميع المواقع . • إصدار تقرير موحد بعمل كل قطاع ووحدة والمهام الموجزة والموكلة إليهم .	تزويد القطاع والوحدات التابعة للقطاع بالتقارير يومياً .

المهام الإجرائية

برنامج وحدة قطاع المتابعة والإسكان

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	استلام وتسليم المعاملات والتقارير من القطاعات والوحدات (مخالفات – قضايا – تقارير -...) والرفع لمكتب نائب رئيس مجلس الإدارة على مدار (٢٤) ساعة .	بداية الموسم	على مدار الساعة
٢	إعداد تقارير يومية بالمهام المنجزة ومؤشرات الأداء .	بداية الموسم	على مدار الساعة

مقومات البرنامج

التجهيزات	
النوع	العدد
حاسب آلي	٢
طابعة عادية	١
اسكنر	١
آلة تصوير	١
هاتف	١
فاكس	١
برافو	٤
محطة ثابتة	١
لاسلكي يدوي	٢
سيارات	١

الكوادر البشرية	
النوع	العدد
مشرف	٢
سكرتير	٣

مرجعية البرنامج	قطاع نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان	**يشرف على البرنامج**	نائب رئيس مجلس الإدارة
الجهة المنفذة	وحدة قطاع المتابعة والإسكان	**مستوى المسئول التنفيذي**	نائب رئيس مجلس الإدارة

الحادي عشر: برنامج لجنة المتابعة والمراقبة الذاتية

التعريف بالبرنامج

يعني هذا البرنامج بمتابعة ومراقبة أداء جميع مواقع الخدمات الموسمية والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة بأعمال الحج .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقق	مؤشر القياس
سلامة الاداء العام للمؤسسة .	١- تنفيذ برامج عمل الوحدات التابعة للجنة المتابعة والمراقبة . ٢- متابعة ومراقبة الأداء العام في مختلف المواقع الخدمية .	التقارير اليومية عن أعمال المؤسسة .
ضبط التواصل مع الجهات ذات العلاقة بأعمال الحج .	١- التنسيق بين الجهات التابعة للمؤسسة والجهات ذات العلاقة بأعمال الحج . ٢-نظام آلي لتسجيل وتسديد البلاغات . ٣- استخدام وسائل الاتصال المختلفة .	تقارير يومية توضح عدد البلاغات الواردة والمسددة .
الاستشعار المبكر للأخطاء ونقاط الضعف .	• متابعة إدارية على جميع مواقع الخدمات . • متابعة ميدانية على مواقع الخدمات . • مراقبة العمليات عبر النظام الآلي .	تقارير يومية كل ٨ ساعات .
الحد من انتشار ظاهرة التدخين في اغلب مواقع المؤسسة	المتابعة المستمرة من خلال الجولات اليومية .	الحد من انتشار ظاهرة التدخين .
الاستجابة الفورية من المؤسسة في معالجة الملاحظات التي يتم رصدها .	١. متابعة البلاغات والحالات الواردة وتسديدها من الجهات المعنية . ٢. تحديد زمن محدد للتعامل مع الحالات والبلاغات الواردة وتصعيد الحالات لمستويات اعلى حسب كل حالة .	سرعة الاستجابة وتسديد الملاحظة .
قياس الاداء في الخدمات المقدمة للحجاج بمواقع الخدمة .	١. مراجعة ودراسة المعوقات والملاحظات المسجلة . ٢. وضع الحلول اللازمة لتحسين الاداء من خلال الخطة التشغيلية .	المراقبة المستمرة لاداء الخدمات بمواقع الخدمة .

برنامج لجنة المتابعة والمراقبة

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	متابعة الوحدات للقيام بأعمالها كل فيما يخصه والإشراف على سير العمل بالشكل المطلوب .	بداية الموسم	على مدار الساعة
٢	دراسة وتحليل التقارير الواردة من الوحدات للتأكد من عمل مكاتب الخدمة الميدانية والمراكز والقطاعات والتزامهم بالأنظمة والتعليمات حسب الخطة التشغيلية .	منذ وقت وصول التقارير	على مدار الساعة
٣	احالة نتائج تحليل التقارير وإلى مكتب نائب رئيس مجلس الإدارة .	بداية الموسم	١ ساعة
٤	متابعة جداول التوديع الصادرة من مكاتب الخدمة الميدانية و عقود الاسكان لتقييم نسبة العمل لكل مكتب اضافة الى التواجد المستمر داخل المكاتب و تقديم الدعم و المساندة لمنع ظهور حالات التكدس .	بداية الموسم	على مدار الساعة
٥	تكثيف الجولات الميدانية على مواقع التوديع و التأكد من جاهزية المواقع و الحافلات و اكتشاف مناطق الخلل و ايجاد الحلول الفورية لمعالجتها و التواصل مع الجهات ذات العلاقة .	بداية الموسم	على مدار الساعة

مقومات البرنامج

التجهيزات	
النوع	العدد
حاسب آلي	٣
طابعة عادية	٢
اسكنر	٢
آلة تصوير	١
هاتف	١
فاكس	١
برافو	٢
محطة ثابتة	١

الكوادر البشرية	
النوع	العدد
رئيس	١
نائب	٣
سكرتير	٣

التجهيزات	
النوع	**العدد**
لاسلكي يدوي	٢
سيارات	٢

مرجعية البرنامج	نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان	**يشرف على البرنامج**	نائب رئيس مجلس الإدارة
الجهة المنفذة	لجنة المتابعة والمراقبة	**مستوى المسئول التنفيذي**	رئيس اللجنة

الثاني عشر: برنامج وحدة المتابعة الإدارية

التعريف بالبرنامج

يعني هذا البرنامج بمتابعة الأداء الإداري في جميع مواقع الخدمة والتأكد من سلامة سلوكيات العاملين .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقق	مؤشر القياس
تنمية وتقوية مفهوم الرقابة الذاتية لدى منسوبي المؤسسة	• عقد ورش عمل. • إصدار دليل الواجبات والحقوق	• مشاركة وحضور العاملين • تعميم الدليل على جميع العاملين
الانضباط الاداري للعاملين والتزامهم بالأنظمة والتعليمات .	• جولات على مكاتب الخدمة الميدانية والمراكز والقطاعات . • رصد المخالفات الإدارية وإعداد المحاضر اللازمة .	تحليل نتائج تقويم الاداء بشكل يومي .
برنامج التحقق	١- عمل جولات ميادنية لجميع مواقع الخدمة . ٢- التأكد من توفر كافة التجهيزات . ٣- رفع تقارير عن التجهيزات .	إصدار النتائج والتوصيات .
اكتمال التجهيزات الادارية والتقنية في جميع مواقع الخدمة .	• رصد دقيق للعمليات وسير العمل وفق الخطط المعتمدة . • نظام آلي لتسجيل وإدخال البيانات .	نتائج تقويم التميز في الأداء بنهاية أعمال موسم الحج .

برنامج وحدة المتابعة الإدارية

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	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

التجهيزات	
النوع	**العدد**
حاسب آلي	١
طابعة عادية	١
اسكنر	١
آلة تصوير	١
هاتف	١
فاكس	١
برافو	٧
محطة ثابتة	١
لاسلكي يدوي	٧
سيارات	٧

الكوادر البشرية	
النوع	**العدد**
رئيس فترة	٣
مشرف	٦
مساند	٦
منسق	٦
سكرتير	٣

مرجعية البرنامج	نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان	**يشرف على البرنامج**	نائب رئيس مجلس الإدارة
الجهة المنفذة	وحدة المتابعة الإدارية	**مستوى المسئول التنفيذي**	رئيس اللجنة

الثالث عشر: برنامج وحدة العمليات اللاسلكية والبلاغات

التعريف بالبرنامج

يعني هذا البرنامج بضبط عمليات الاتصال اللاسلكي واستلام كافة البلاغات وتحويلها ومتابعتها وتسديدها .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقيق	مؤشر القياس
إدارة وضبط النداءات في الشبكة اللاسلكية .	• استقبال البلاغات الواردة من الجهات الداخلية والخارجية والتنسيق بين النداءات اللاسلكية مع الجهات المعنية . • المتابعة لتسديد البلاغات والتأكد من إنهاء الحالات حسب كل الحالة . • منع تداخلات مستخدمي الشبكة اللاسلكية .	عدم وجود تداخلات في النداءات اللاسلكية وانتظام العمل .
ادارة وضبط البلاغات الواردة عبر الرقم الموحد .	١- الرد على جميع الاتصالات والاستفسارات الواردة وتسجيل البلاغات . ٢- المتابعة وتسديد البلاغات مع الجهلات ذات العلاقة . ٣- تسجيل وتسديد البلاغات الواردة ألياً في النظام الآلي . ٤- توجيه البلاغات والحالات للجهات المعنية .	تقرير يومي بالاتصالات الواردة وتسديد الحالات مع الجهات ذات العلاقة .
ادارة زضبط البلاغات الآلية .	١- الرد على جميع الاتصالات والاستفسارات الواردة وتسجيل البلاغات . ٢- المتابعة وتسديد البلاغات مع الجهلات ذات العلاقة . ٣- تسجيل وتسديد البلاغات الواردة ألياً في النظام الآلي . ٤- توجيه البلاغات والحالات للجهات المعنية .	تقرير يومي بعدد البلاغات الواردة وتسديدها ألياً .

الهدف	وسيلة التحقيق	مؤشر القياس
ضمان تسديد البلاغات	• متابعة الاتصال بالجهات المعنية بمواجهة المشكلات والمعوقات . • الاتصال بالمبلغ بالملاحظة او المشكلة وإفادته بمضمون ما تم اتخاذه نحوها . • معاودة الاتصال للتأكد من إنهاء المشكلة .	تقرير بالمعوقات والملاحظات الواردة والمعالجات التي تمت .

المهام الإجرائية

برنامج وحدة العمليات اللاسلكية والبلاغات

م	وصف الإجراء	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 الحالة .	عند حدوثه	١٥ دقيقة
٥	في نهاية كل فترة يتم اعداد تقرير لرئيس لجنة المتابعة والمراقبة .	نهاية كل فترة عمل	على مدار الساعة
٦	بعد إطلاع رئيس لجنة المتابعة والمراقبة على التقارير يقوم بدراستها وتحليل نتائجها ومن ثم احالتها الى رئيس لجنة المتابعة والمراقبة .	يومياً من وقت إعداد التقرير	على مدار الساعة

التجهيزات	
النوع	العدد
حاسب آلي	١
طابعة عادية	١
اسكنر	١
آلة تصوير	١
هاتف	١
فاكس	١
برافو	٢
محطة ثابتة	٣
لاسلكي يدوي	١

الكوادر البشرية	
النوع	العدد
مشرف	٢
مساند	٣
منسق	٤

مرجعية البرنامج	نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاع المتابعة والإسكان	**يشرف على البرنامج**	نائب رئيس مجلس الإدارة
الجهة المنفذة	وحدة العمليات اللاسلكية والبلاغات	**مستوى المسئول التنفيذي**	رئيس اللجنة

الرابع عشر: برنامج وحدة المراقبة الآلية

التعريف بالبرنامج

يعني هذا البرنامج بمراقبة ومتابعة الأداء العام وسلامة تنفيذ آليات العمل واكتشاف المشكلة قبل حدوثها .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقق	مؤشر القياس
توثيق المحادثات اللاسلكية .	نظام آلي لتسجيل المحادثات عبر الشبكة اللاسلكية .	أرشفة وحفظ المحادثات بنسبة ١٠٠ ٪
جودة الأداء العام .	متابعة كاميرات المراقبة في المكاتب الميدانية والمراكز والقطاعات واللجان للتأكد من حسن الاداء	تقديم تقرير كل ٤ ساعات .
إنضباط آليات العمل .	١- مراقبة المحددات الزمنية للعمليات ألياً . ٢- تسجيل وتسديد البلاغات ألياً . ٣- اكتشاف الاخطاء ونقاط الضعف قبل حدوث المشكلة .	تقرير الحالات كل ٨ ساعات .

برنامج وحدة المراقبة الآلية

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	متابعة كاميرات المراقبة الموزعة في المكاتب الميدانية والمراكز والقطاعات واللجان .	يومياً منذ بداية الموسم	على مدار الساعة
٢	مراقبة انسيابية حركة وصول ومغادرة الحافلات من وإلى الوحدات السكنية للحجاج الكرام عبر النظام .	يوميا من وقت تنفيذ الإجراء	على مدار الساعة
٣	تسجيل المحادثات اللاسلكية لجميع مواقع العمل .	يومياً منذ بداية الموسم	على مدار الساعة
٤	تحليل بيانات التقارير .	عند ورودها	١ ساعة
٥	تقديم تقرير بالحالة باستخدام النموذج المخصص لذلك في حال رصد مخالفات .	من وقت رصد المخالفة	١٥ دقيقة
٦	تسليم التقارير ونتائج تحليلها لرئيس لجنة المتابعة والمراقبة .	يومياً منذ بداية الموسم	١ ساعة
٧	بعد إطلاع رئيس لجنة المتابعة والمراقبة على التقارير يقوم بدراستها ومن ثم إحالتها إلى : • وحدة المتابعة الادارية في حالات المخالفات الادارية فقط . • مكتب نائب رئيس مجلس الادارة .	يومياً من وقت إعداد التقرير	على مدار الساعة

مقومات البرنامج

التجهيزات	
النوع	العدد
حاسب آلي	٢
طابعة عادية	٢
اسكنر	١
آلة تصوير	١
هاتف	١
فاكس	١

الكوادر البشرية	
النوع	العدد
مشرف	١
مساند	٤
منسق	٤

التجهيزات	
النوع	**العدد**
برافو	٢
محطة ثابتة	١
لاسلكي يدوي	١

مرجعية البرنامج	قطاع نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان	**يشرف على البرنامج**	نائب رئيس مجلس الإدارة
الجهة المنفذة	وحدة المراقبة الآلية	**مستوى المسئول التنفيذي**	رئيس اللجنة

الخامس عشر: برنامج وحدة المتابعه الميدانيه

التعريف بالبرنامج

وحدة تقوم بالمتابعة الميدانية لمراكز ومكاتب الخدمة الميدانية والمكاتب المساندة ميدانياً منعاً لوقوع المخالفات وضمان سلامة تطبيق الخطة التشغيلية وحرصاً على انسيابية العمل دون معوقات وحفاظاً على أداء الموظف لواجباته دون قصور وذلك بالتنسيق مع الجهات الداخلية والخارجية .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقيق	مؤشر القياس
التأكد من سلامة تطبيق الخطة التشغيلية ميدانياً .	جولات على مواقع المغادرة واللجان المساندة لمراقبة الاداء وسير العمل .	تعبئة استمارة الجولات الميدانية وتسجيل المعوقات وتقديم تقرير يومي عن الاداء العام ميدانياً .
العمل على تقليل الأخطاء أو المخالفات وعدم تكرارها مستقبلاً .	١ . إشعار الجهات الداخلية بالمؤسسة بالأخطاء والمخالفات . ٢ . رصد المخالفات الميدانية اعداد المحاضر اللازمة .	تقرير متابعة للتأكد من معالجة الأخطاء والمخالفات .
تحقيق انسيابية العمل دون معوقات .	التنسيق مع الجهات الداخلية والخارجية لمعالجة المعوقات .	سرعة تسديد البلاغات الواردة .
تلقي شكاوى الحجاج عبر وسائل الاتصال المختلفة وتسجيلها ألياً .	١. تطوير آلية استقبال البلاغات ألياً . ٢. تفعيل الرد على الرقم المجاني لتلقي البلاغات .	سرعة انهاء الشكوى .

المهام الإجرائية

برنامج وحدة المتابعة الميدانية

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	توزيع الفرق على المواقع الميدانية وفقاً لبيانات التفويج والاستقبال والمغادرة .	بداية الموسم	على مدار الساعة
٢	متابعة العمليات الميدانية والتأكد من أداء الخدمات وفقاً للأنظمة والتعليمات ووفقاً للخطة التشغيلية .	بداية الموسم	١٠ دقيقة
٣	رصد المخالفات في عمليات المغادرة وتحرير محضر إثبات حالة باستخدام النموذج المخصص لذلك .	في حال وجود مخالفة	٣٠ دقيقة
٤	التنسيق مع الجهات الداخلية والخارجية لمعالجة حالات القصور .	في حال وجود قصور	٣٠ دقيقة
٥	بعد استلام الاستمارات والمحاضر وإدخالها من قبل السكرتارية يتم عرضها على رئيس الفترة للاطلاع ورفعها لرئيس لجنة المتابعة والمراقبة .	بداية الموسم	١٥ دقيقة
٦	بعد إطلاع رئيس لجنة المتابعة والمراقبة على الاستمارات والمحاضر يقوم بدراستها ومن ثم إرسال تقرير يومي عن الاستمارات والمخالفات والمحاضر والمعوقات لوحدة الشؤون القانونية والتحقيق .	في حال وجودها	على مدار الساعة

مقومات البرنامج

التجهيزات	
النوع	العدد
حاسب آلي	١
طابعة عادية	١
اسكنر	١
آلة تصوير	١
هاتف	١
فاكس	١

الكوادر البشرية	
النوع	العدد
رئيس فترة	٣
مشرف	٩
مساند	١٢
منسق	١٥

التجهيزات	
النوع	**العدد**
برافو	١٠
محطة ثابتة	١
لاسلكي يدوي	١٦
سيارات	١٣

مرجعية البرنامج	نائب رئيس مجلس الإدارة المشرف على قطاعي المتابعة والإسكان	**يشرف على البرنامج**	نائب رئيس مجلس الإدارة
الجهة المنفذة	وحدة المتابعه الميدانيه	**مستوى المسئول التنفيذي**	رئيس اللجنة

قطاع الخدمات الإنسانية المشرف على مكتب أفريقيا غير العربية

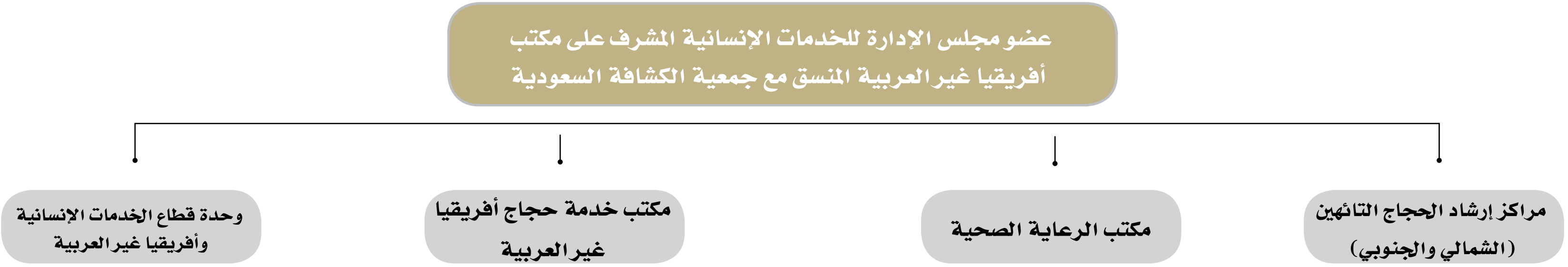
المنسق مع جمعية الكشافة السعودية

النداء اللاسلكي (د ٣)			
المشرف على القطاع	الدليل . خالد بن حسن حبش عضو مجلس الإدارة للخدمات الإنسانية المشرف على مكتب افريقيا غير العربية المنسق مع جمعية الكشافة السعودية		
رقم الجوال	٠٥٠٠٤٧٢٥٠٠	البريد الآلي	k-habsh@Adilla.com.sa
هاتف مباشر	٨٢٤٣١٤٤ تحويلة (٤٠٣-٤٠٤)	فاكس	٨٢٤٤١٨٩

التعريف بالقطاع

يعني هذا القطاع بتقديم الخدمات الانسانية (متابعة الرعاية الصحية من خلال تواجد مندوبين بمستشفى الملك فهد ،مستشفى الانصار) وجولات على باقي المستشفيات الحكومية والأهلية ، وتقديم خدمة إرشاد الحجاج التائهين من خلال المركز الشمالي والجنوبي والإرشاد الميداني) والاشراف على أعمال المكتب الميداني لحجاج إفريقيا فير العربية .

الهيكل التنظيمي



برامج العمل التابعة للقطاع

م	البرنامج	الجهة المسئولة عن تنفيذه
١	برنامج مراكز إرشاد الحجاج التائهين (الشمالي والجنوبي)	مراكز إرشاد الحجاج التائهين (الشمالي والجنوبي)
٢	برنامج مكتب الرعاية الصحية	مكتب الرعاية الصحية
٣	برنامج مكتب خدمة حجاج إفريقيا غير العربية	مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية
٤	برنامج وحدة قطاع الخدمات الإنسانية وأفريقيا غير العربية	وحدة قطاع الخدمات الإنسانية وأفريقيا غير العربية

أولاً : وحدة قطاع الخدمات الإنسانية

التعريف بالبرنامج

يعني هذا البرنامج تنظيم العمل داخل القطاع والربط بين كافة الوحدات التابعة وتوثيق جميع أعمال القطاع .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقق	مؤشر القياس
انتظام عمل القطاع والوحدات .	• القيام بأعمال السكرتارية . • استلام وتسليم المعاملات من الإدارات والوحدات . • متابعة المعاملات لدى الإدارات والوحدات	عدم تعليق المهام أو المعاملات أو تأخرها في الإنجاز .
توثيق اداء القطاع والوحدات .	• تجميع التقارير من الإدارات والوحدات التابعة وتفريغها في نموذج موحد يوضح سير العمل في جميع المواقع . • إصدار تقرير موحد بعمل كل إدارة ووحدة والمهام الموجزة والموكلة إليهم .	تزويد الإدارات والوحدات التابعة للقطاع بالتقارير يومياً .

المهام الإجرائية

برنامج وحدة قطاع الخدمات الإنسانية

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	استلام وتسليم المعاملات والتقارير من الإدارات والوحدات والرفع لعضو مجلس الإدارة على مدار (٢٤) ساعة .	بداية الموسم	على مدار الساعة
٢	إعداد تقارير يومية بالمهام المنجزة ومؤشرات الأداء .	بداية الموسم	على مدار الساعة

مقومات البرنامج

التجهيزات	
النوع	**العدد**
برافو	١
محطة ثابتة	١
لاسلكي يدوي	١
سيارات	١

الكوادر البشرية	
النوع	**العدد**
مشرف	١
سكرتير	٢

مرجعية البرنامج	قطاع الخدمات الإنسانية المشرف على مكتب أفريقيا غير العربية المنسق مع جمعية الكشافة السعودية	**يشرف على البرنامج**	عضو مجلس إدارة
الجهة المنفذة	وحدة القطاع	**مستوى المسئول التنفيذي**	عضو مجلس إدارة

ثانياَ: برنامج مراكز إرشاد الحجاج التائهين (الشمالي والجنوبي)

التعريف بالبرنامج

يعني هذا البرنامج بتقديم خدمة إرشاد الحجاج التائهين وإيصالهم لسكنهم من خلال المركز الشمالي (شارع الملك فهد) والمركز الجنوبي (جوار مسجد بلال) ومن خلال الفرق الميدانية .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقق	مؤشر القياس
وجود سجل للحجاج التائهين .	اعداد شاشة لتسجيل بيانات الحجاج التائهين آلياً	سرعة الوصول الى معلومات الحجاج التائهين
رصد ومعرفة الحجاج التائهين	• تلقي البلاغ من الجهات الامنية والاشرفية • جولات للفرق الميدانية لتحري الحجاج التائهين • التنسيق مع مكاتب شئون الحج • التواجد على مدار الساعة بمراكز فرع وزارة الحج • التنسيق والتعاون مع فرق كشافة المدينة المنورة	سرعة الوصول للحاج التائهة
طمأنة الحاج الكريم وتهدئتة	• حسن إستقباله في المركز • تهيئة مكان مناسب للانتظار • تعين مرشدين يجيدون لغة الحجاج	فوراً
تسخير التقنية لسرعة الأستدلال على سكن الحاج	تحويل الإجراءات التقليدية الورقية إلى تقنية (مراكز بلا ورق) تفعيل الإرشاد الآلي في برنامج I adilla	سرعة إنهاء الاجراءات ودقة التوثيق

الهدف	وسيلة التحقق	مؤشر القياس
حسن إستقبال الحاج التائهة بالمركز والعمل على بث روح الطمأنية له	• التأكيد على العاملين بخدمة الحاج برحابة صدر • تهيئة مكان مناسب لانتظارهم · • تأمين مترجمين لمعظم اللغات • سرعة إيصالهم لسكنهم والتنسيق مع مكاتب شؤن الحجاج ·	رضا الحاج
ألإستجابة للبلاغات وتحري الفرق الميدانية عن الحجاج التائهين	• تلقي البلاغات من الجهات المشاركة · • التواجد على مدار الساعة بمراكز فرع وزارة الحج · • إستلام الحاج التائهة من الدوريات أو المواطن والمقيم · • جولات ميدانية للتحري عن الحجاج التائهين	سرعة الوصول واستلام الحاج التائهة
إيصال الحاج إلى سكنه	البحث عن عنوان السكن من خلال العنوان المدون بالكرت أو عن طريق برنامج الهاتف الذكي تسليمه إلى احد أقربائه أو مكتب شئون الحجاج التابع له	خلو المركز من الحجاج المنتظرين
معالجة مشكلة اللغة للتواصل مع الحجاج	توفير مترجمين بلغات مختلفة .	امكانية التواصل مع الحجاج وسرعة مساعدتهم .

المهام الإجرائية

المركز الرئيسي لإرشاد الحجاج التائهين

م	وصف الإجراء	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 شؤن الحجاج لمعرفة السكن. ٥- إصدار الاحصائية اليومية والتقرير اليومي آلياً.	منذ استلام البلاغ	على مدار الساعة

مقومات البرنامج

التجهيزات	
النوع	**العدد**
حاسب آلي	٦
آيباد	١٢
طابعة عادية	٢
آلة تصوير	٢
هاتف	٢
فاكس	٢
برافو	١٤
محطة ثابتة	٤
لاسلكي يدوي	٨
سيارات	٦

الكوادر البشرية	
النوع	**العدد**
رئيس	١
مشرف	٦
مساند	٦
منسق	٦
سكرتير	٤
مرشد	٤٠

التجهيزات	
النوع	العدد
سيارة فان	٢

مرجعية البرنامج	قطاع الخدمات الإنسانية المشرف على مكتب أفريقيا غير العربية المنسق مع جمعية الكشافة السعودية	يشرف على البرنامج	عضو مجلس ادارة
الجهة المنفذة	مراكز إرشاد الحجاج التائهين (الشمالي والجنوبي)	مستوى المسئول التنفيذي	رئيس المركز

ثالثاً: برنامج مكتب الرعاية الصحية

التعريف بالبرنامج

يعني هذا البرنامج بمتابعة الحالة الصحية للحجاج المنومين في مستشفى (الملك فهد ، الانصار ،) وجولات على مستشفيات أحد ، الميقات والأهلية وإنهاء كافة اجراءات الدخول والخروج بعد أن يمن الله لهم بالشفاء ، وانهاء إجراءات الحاج المتوفي داخل المستشفيات أو خارجها حتى صدور شهادة الوفاة .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقق	مؤشر القياس
ضمان حصول الحجاج على الرعاية الصحية من المؤسسات الصحية	تعين مندوبين في كل مستشفى لتسجيل بيانات الحجاج زيارة الحجاج في غرفهم يوميا من خلال جولات للمندوبين ومعرفة رضائهم عن الخدمات التواصل مع الأطباء لمعرفة حالاتهم المرضية	عدم شكواه وتذمره
بث روح الطمأنينة للحاج وإحساسه أنه بين أهله	زيارته في الغرف والتحدث معه إتصاله باهله من خلال وسائل الاتصال الحديثة	رضا الحاج الكريم
تسخير التقنية في أعمال المكتب	تحويل الإجراءات التقليدية الورقية إلى تقنية عمل ملف الكتروني لكل حاج مريض	توفر المعلومات الصحية
إنهاء إجراءات الدخول والخروج والوفاة	استلام الحاج بعد شفاه وإيصاله لسكنه أو التنسيق مع مكاتب شؤن الحجاج لاستلامه من المستشفى استخراج تصاريح الدفن والوفاة للحاج المتوفي	سرعة إنهاء إجراءات الدخول والخروج والوفاة
تسهيل عملية الاخلاء الطبي	التنسيق مع الشوؤن الصحية لتأمين الاسعافات والمركبات اللازمة لنقل الحجاج المرضى إلى مكة المكرمة لاداء فريضة الحج.	إتمام العملية وعدم تعثرها
متابعة المستشفيات التي لا يوجد بها مناديب	القيام بجولات دورية على المستشفيات التي لا يوجد بها مناديب (أحد - الميقات - المستشفيات الاهلية الخاصة) للتأكد من وجود حالات حجاج مرضية أو حالات وفاه وفتح ملفات صحية لهم .	جولة واحدة بكل فترة .

١-مكتب الرعاية الصحية الأولية لتسجيل الحالات المرضية

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	جولات على المستشفيات	يومياً	٣ ساعات
٢	استدعاء الهلال الأحمر لنقل الحالة إلى المستشفى .	من ساعة استلام البلاغ	١٠ دقيقة
٣	إنشاء ملف إلكتروني و إدخال جميع البيانات في النظام الآلي بواسطة مندوب مكتب المستشفيات	من ساعة وصول الحاج الى المستشفى	٣٠ دقيقة
٤	زيارة المرضي وتفقد احوالهم	يومياً	٢٤ ساعة
٥	تحديث بيانات الملف الصحي لكل حاج	بعد التنويم	١ ساعة

٢-مكتب الرعاية الصحية الأولية لتسجيل حالات الوفاة

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	تحديث حالة الملف الصحي للحاج بتسجيل حالة الوفاة بشكل طبيعي	من ساعة استلام البلاغ	٣٠ دقيقة
٢	إبلاغ مكتب شؤون الحجاج أو الشركة السياحية بالحالة للحصول على موافقة الدفن .	من ساعة استلام البلاغ	٣٠ دقيقة
٣	إنهاء إجراءات إصدار شهادة الوفاة من إدارة الأحوال المدنية	من ساعة استلام البلاغ	٣ يوم
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 الكرضى والمتوفين وفق التعليمات .	من ساعة استلام البلاغ	٦ ساعات
٧	تحديث الملف الصحي للحاج بنظام الحج لادخال شهادة الوفاه وتصريح الدفن	من ساعة استلام تصريح الدفن	٣ ساعات

مقومات البرنامج

التجهيزات	
النوع	**العدد**
حاسب آلي	٨
آيباد	٦
طابعة عادية	٦
آلة تصوير	٤
هاتف	٢
فاكس	١
برافو	٦
محطة ثابتة	١
لاسلكي يدوي	٥
سيارات	٥

الكوادر البشرية	
النوع	**العدد**
رئيس	١
نائب	٣
مشرف	٦
مساند	٣
منسق	٣
سكرتير	٣
مرشد	٦
مندوب	١٨
مندوبة	٦

مرجعية البرنامج	قطاع الخدمات الإنسانية المشرف على مكتب أفريقيا غير العربية المنسق مع جمعية الكشافة السعودية	**يشرف على البرنامج**	عضو مجلس الإدارة
الجهة المنفذة	مكتب الرعاية الصحية	**مستوى المسئول التنفيذي**	رئيس المكتب

رابعاً: مكتب خدمة حجاج إفريقيا غير العربية

التعريف بالبرنامج

يعتبر هذا البرنامج من أهم البرامج وذلك لتواصلها المباشر مع الحجاج الكرام وزوار مسجد المصطفى صلى اللّه عليه وسلم ، من حيث يتم تقديم كافة الخدمات والإجراءات منذ بدأ في أستقبالهم ومتابعتهم في الوحدات السكنية وتسجيل جوازاتهم وأرشفتها وفرزها وتجهيزها إلى يوم التوديع الخاص بهم أول بأول .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقيق	مؤشر القياس
حسن استقبال الحجاج الكرام	استقبال الحجاج الكرام عند مراجعتهم المكتب بكل بشاشة و سرور وتقديم الضيافة لهم .	رضا الحجاج الكرام عن الخدمات التي يقدمها لهم المكتب .
حسن تقديم الخدمات اللازمة من قدومهم وحتى مغادرتهم .	١- متابعة نظام الاسكان لمعرفة المواعيد المتوقعة لقدوم الحجاج أولاً بأول ليتم الاستعداد قبل موعد الوصول ومعرفة مواعيد المغادرة . ٢- عمل التقارير اللازمة لعقود الشركات السياحية ومكاتب شئون الحج (البعثات) كلاً حسب جنسيته وقدومه عبر النظام الآلي. ٣- استلام الجوازات من مركزي الهجرة و المطار وتسجيل الجوازات التي يتم استلامها من مركز الهجرة و أرشفتها وحفظها لحين طلب الاستخراج ٤- تطبيق الجوازات مع رؤساء المجموعات ومكاتب شؤون الحجاج. ٥- اصدار كوبونات النقل واصدار الاعتماد ٦- احضار الحافلات لمواقع المغادرة . ٧- انهاء كافة اجراءات المغادرة ٨- التطبيق على الجوازات وعرضها على رئيس المجموعة او البعثة قبل احالتها للمغادرة ٩- القيام بعمل الاجراءات المبدئية لعملية اصدار تصاريح لفرع الوزارة ١٠- مرافقة الحجاج للجهات ذات العلاقة لانهاء معاملتهم اذا لزم الامر	التميز في أداء الخدمة على الوجه المطلوب بكل سهولة ويسر ، والحرص على خدمة ضيوف الرحمن على أكمل وجه وفق المحددات الزمنية المتفق عليها في الخطة التشغيلية من قدوم الحجاج الكرام وحتى مغادرتهم .

الهدف	وسيلة التحقيق	مؤشر القياس
تفقد الحجاج في مساكنهم و التحقق من توفر متطلبات الخدمة و الراحة في المسكن	١- معرفة الدور السكنية التي يسكن فيها الحجاج التابعين للمكتب حين وصولهم المدينة. ٢- زيارة الدور السكنية أثناء إقامة الحجاج فيها ، للتأكد من راحتهم و توفر متطلباتهم و التأكد من صحة التفويج أو اختلافه .	سلامة ونظافة الدور السكنية وتوفر متطلباتهم فيها و التأكد من اختلاف التفويج بموجب جولات لزيارة الدور السكنية بنسبة ٣٠ ٪ يومياً من الدور السكنية .
سلامة حفظ وتداول الجوازات	المتابعة و التنسيق مع مركزي إستقبال المطار و الهجرة لإنهاء الحقائب و السرعة في إستلام الجوازات من مركز إستقبال الهجرة ليتم تسجيلها في النظام في مكتب الخدمة وأرشفتها وحفظها حسب المتبع وتطبيق تداول الجوازات الالي .	تسجيل الجوازات خلال ثلاث ساعات من استلام الجوازات.

المهام الإجرائية

مكتب خدمة حجاج أفريقيا غير العربية

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	أولاً :استلام الجوازات المنتهية من مركزي الهجرة والمطار . • طلب بيانات الحجاج وتسجيل الجوازات في المكتب . • مطابقة العدد و الجنسية و الفرز حسب نظام الأرشفة ومن ثم الأرشفة و الحفظ الآلي . • استخراج الجوازات . • استخراج داخلي للمغادرة (فرادى) في حالة وجود مجموعات صغيرة . • طلب الجوازات من الأرشيف . • استخراج الجوازات . • إصدار المغادرة المبدئية . • تسليم نسخة من المغادرة للحاج . • استخراج الجوازات للمغادرة (مجموعات) .	١ / ١١ / ١٤٣٦ هـ	٨ يوم

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	• طلب الجوازات من الأرشيف و فرزها مع مندوب الحجاج وتحديد المغادرة . • احضار كشف المغادرة المبدئي . • تسليم الأرشيف آلياً و إدخال المغادرة الميدانية. • أرشفة الجوازات آلياً بأرشيف النقل لحين موعد المغادرة . • إدخال كوبونات الحافلات الخاصة بالحجاج في النظام الآلي للنقابة العامة للسيارات . • توريد الكوبونات للنقابة العامة للسيارات . • طلب اعتماد النقل وطباعة الاعتماد بعد إصداره وتجهيز الحقائب قبل المغادرة بوقت كاف تمهيداً لتسليمها للمرشدين. • مخاطبة الشركة الناقلة لمواعيد المغادرة وعدد الحافلات قبل المغادرة بخمس ساعات . • إرسال مندوب المكاتب للشركة الناقلة لتسليم كشف التوزيع و استلام الحافلات ومن ثم توجيهها الى مواقع المغادرة . • وضع ملصق يحتوي على مؤسسة الطوافة بمكة موسم ما قبل الحج و الخطوط الناقلة وموعد الإقلاع و الصالة لموسم ما بعد الحج. • متابعة صعود الحجاج على الحافلات وتحميل الأمتعة الخاصة بهم . • تطبيق الجوازات على الحجاج اسماً و صورةً و إنهاء إجراءات المغادرة النهائية آلياً . • تسليم الجوازات للسائق و توقيعه على سند الاستلام موسم ما قبل الحج ومن ثم توجيهها الى الميقات • تسليم الجوازات للسائق و توقيعه على سند الاستلام للحجاج المغادرين عن طريق مطار جدة . • تسلم الجوازات للحجاج المغادرين عن طريق مطار المدينة موسم ما بعد الحج • توجيه الحافلات حسب جهة المغادرة .	١ / ١١ / ١٤٣٦ هـ	٨ يوم
٢	ثانياً :استخراج الجوازات خارجي (جهات خارجية) : ١- رؤساء الحملات – طلب مسئول الحملة (جوازات حجاجه)- التأكد من الحجاج التابعين له – إصدار مغادرة نهائية – تسليم الجوازات آلياً لمسئول الحملة . ٢- الجهات الحكومية المعنية – إحضار طلب رسمي – استخراج الجوازات آلياً – تسليم الجوازات للجهة الطالبة آلياً . ٣- مكتب خدمة ميداني آخر – طلب البعثة أو الشركات السياحية أو الحملة – حضور مندوب المكتب طالب الجوازات – استخراج الجوازات آلياً – تسليمها لمندوب المكتب آلياً . ٤- مكتب الرعاية الصحية – وصول بلاغ من مكتب الرعاية الصحية – استخراج الجوازات – تسليم الجوازات لمندوب الرعاية آلياً .	١ / ١١ / ١٤٣٦ هـ	٣ ساعة

التجهيزات	
النوع	العدد
حاسب آلي	١٦
آيباد	٢
طابعة عادية	٥
اسكنر	١
قارئ ضوئي	١٥
آلة تصوير	٢
هاتف	٤
فاكس	١
برافو	٦
محطة ثابتة	٢
لاسلكي يدوي	٤
سيارات	٣

الكوادر البشرية	
النوع	العدد
رئيس	١
نائب	٣
مشرف	٦
مساند	٣
مدخل بيانات	١٢
منسق	٣
سكرتير	٣
مرشد	٢٠
مرشد ٢	٣٠

مرجعية البرنامج	قطاع الخدمات الإنسانية المشرف على مكتب أفريقيا غير العربية المنسق مع جمعية الكشافة السعودية	**يشرف على البرنامج**	عضو مجلس الإدارة
الجهة المنفذة	مكتب خدمة حجاج إفريقيا غير العربية	**مستوى المسئول التنفيذي**	رئيس المكتب

أمانة المجلس المشرف على مركز إستقبال المطار

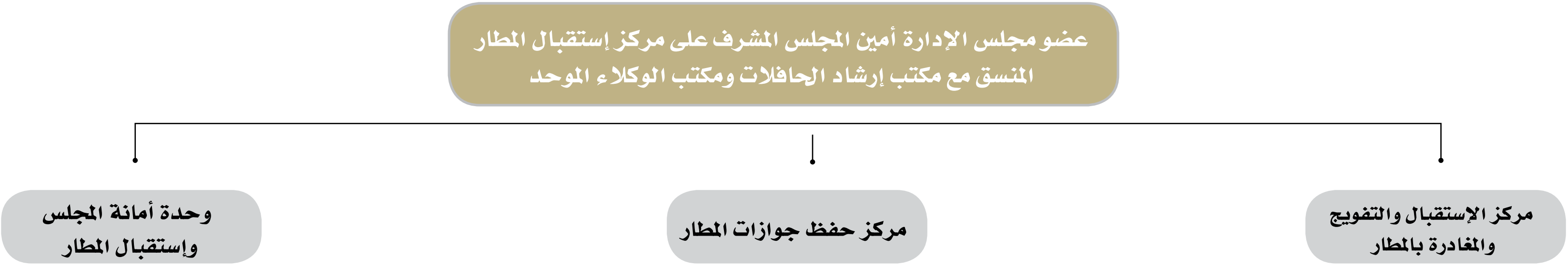
المنسق مع مكتب إرشاد الحافلات ومكتب الوكلاء الموحد

النداء اللاسلكي (د ٤)			
المشرف على القطاع	الدليل . فهد بن عبد الحميد شحاته عضو مجلس الإدارة أمين المجلس المشرف على مركز استقبال المطار المنسق مع مكتب إرشاد الحافلات ومكتب الوكلاء الموحد		
رقم الجوال	٠٥٠٨٢٩١١١١	البريد الآلي	f-shihata@Adilla.com.sa
هاتف مباشر	٨٢٦٠٠٨٨ تحويلة (٦٦٦)	فاكس	٨٢٥٤١٩١

التعريف بالقطاع

يعتبر هذا القطاع المنفذ الأول لمنظومة الخدمات التي تقدمها المؤسسة الأهلية للأدلاء ابتداءً من استقبال الحجاج والترحيب بهم في مركز الاستقبال بالمطار كما يقوم القطاع بحفظ جوازات الحجاج القادمين عبر المطار وتسليمها للمكاتب الميدانية ، كما يعنى أيضاً بإنهاء إجراءات العمل من خلال فريق العمل المدرب والمتمرس في أداء الخدمة لسنوات عديدة في هذا القطاع بالإضافة إلى إنهاء إجراءات تفويج الحجاج في المنافذ .

الهيكل التنظيمي



برامج العمل التابعة للقطاع

م	البرنامج	الجهة المسئولة عن تنفيذه
١	برنامج مركز الإستقبال والتفويج والمغادرة بالمطار	مركز الإستقبال والتفويج والمغادرة بالمطار
٢	برنامج مركز حفظ جوازات المطار	مركز حفظ جوازات المطار
٣	برنامج وحدة أمانة المجلس وإستقبال المطار	وحدة أمانة المجلس وإستقبال المطار

اولاً: برنامج مركز الإستقبال والتفويج والمغادرة بالمطار

التعريف بالبرنامج

يعني هذا البرنامج باستقبال الحجاج القادمين جواً عبر مطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي بالمدينة المنورة دولياً وداخلياً وتيسير إجراءات استقبالهم وتفويجهم إلى مساكنهم .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقيق	مؤشر القياس
حسن استقبال الحجاج الكرام وضمان مرافقة مرشدي الارشاد للحجاج	١- الترحيب بالحجاج فور وصولهم والتنسيق مع مكتب ارشاد الحافلات باصطحاب الحجاج مع امتعتهم الى المساكن المخصصة لهم ٢- التواجد امام صالات القدوم للترحيب بقدوم الحجاج الكرام وانهاء اجراءات استقبالهم من قبل مكتب الوكلاء الموحد وتصعيد الحجاج الى الحافلات	قياس رضا الحجاج الكرام عن الخدمات المقدمة
سرعة انهاء إجراءات الحجاج فور وصولهم .	• التواصل مع الجهات المعنية للحصول على جداول قدوم الرحلات الداخلية . • الجاهزية الكاملة لاستقبال الحجاج الكرام قبل وصولهم بوقت كافي . • تزويد مكتب الوكلاء الموحد بعناوين المساكن لحجاج كل رحلة قبل وصولهم لاستكمال التنسيق مع النقابة العامة للسيارات وإرشاد الحافلات لنقل الحجاج إلى الوحدات السكنية الخاصة بهم فور وصولهم . • الاستعداد المبكر لاستقبال الحجاج القادمين على الرحلات الداخلية مع مكاتب شئون الحجاج والشركات السياحية فيما يخص جميع عمليات التفويج وفق عقود الاسكان للحجاج القادمين داخلياً عبر مطار الامير محمد بن عبدالعزيز الدولي بالمدينة المنورة .	ساعتين

مؤشر القياس	وسيلة التحقيق	الهدف
قياس رضا الحجاج الكرام عن الخدمات المقدمة.	البحث عن سكن مناسب للحجاج القادمين بتأشيرات مجاملة وفق المتاح والمتوفر، والملائمة المالية للحجاج ومساعدتهم بنقلهم مع امتعتهم للسكن المخصص لهم .	ضمان تقديم أفضل الخدمات للحجاج ومساعدة الحجاج القادمين خارج التنظيم (تأشيرات مجاملة) والذين ليس لديهم سكن .
مغادرة الحجاج خلال مدة لا تتجاوز ساعة واحدة من استلام جوازات سفرهم من مكتب الوكلاء الموحد	طلب حافلات نقل الحجاج ومتابعة إنهاء إجراءات الجوازات بمكتب الوكلاء الموحد وإنهاء إجراءات مغادرتهم وذلك من استلام جوازات سفرهم من مكتب الوكلاء الموحد.	سرعة إنهاء إجراءات استقبال حجاج الترانزيت ومغادرتهم لمكة المكرمة .
توضيع الرقم التسلسلي لبطاقة البيانات الاساسية والتفصيلية للحاج للحاسب الآلي	تسليم بطاقة مطبوعة لكل حاج يكون عليها جميع المعلومات الاساسية التي تخصه .	ان يكون هناك بطاقة استدلالية مع كل حاج وتعتبر بمثابة دليلاً على استلام المؤسسة لجواز سفره وتسجيله بقاعدة البيانات .
يومياً كل ٢٤ ساعة.	وذلك لاستخدامها في معالجة حالات القصور التي تحدث من قبل مكاتب شئون الحج.	ضمان توفير بيانات المساكن الشاغرة خلال موسم الحج.
رصد جميع المخالفات على الجهات المخالفة وتوثيقها والرفع بها.	التحقق من سلامة عمليات الاستقبال والتفويج ورصد المخالفات وتوثيقها تمهيداً لرفعها لفرع الوزارة .	ضمان رصد مخالفات الاستقبال والتفويج .
استلام جوازات حجاج الرحلة الداخلية دون نقص.	استقبال الحجاج القادمين داخلياً والتواصل مع مندوب مكتب الوكلاء لاستلام الجوازات منه وفق عدد الحجاج القادمين .	سلامة استقبال حجاج الرحلات الداخلية .

١- مركز الاستقبال والتفويج والمغادرة بمطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي بالمدينة المنورة

م	وصف الإجراء	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 صورة العقد	عند وصول الحجاج في رحلة داخلية	١٠ دقائق من وصول الحجاج
٣	التواصل مع قسم التفويج بالمركز للكشف على العقد وسعة الدار في النظام	من وقت استلام العقد	١٠ دقيقة
٤	تبليغ الاستقبال بمطابقة المعلومات لإصدار بيان الاستقبال وبطائق الحجاج قبل خروجهم من الصالة	من وقت ظهور التفويج ووصول الرحلة	١٥ دقيقة
٥	تسليم بطائق الحجاج وبيانات الاستقبال لمكتب إرشاد الحافلات	تعريف بطاقة الاستقبال	٥ دقائق
٦	استلام الجوازات من مندوب مكتب الوكلاء الموحد	عند وصوله	٣٠ دقيقة
٧	حفظ الجوازات في المركز ومن ثم إرسالها مع مندوب إلى مركز معلومات المطار .	بعد استلامها من المندوب	١٢ ساعة
٨	متابعة جدول الرحلات الدولية القادمة فور وصوله والعمل على تسديد سكن حجاج كل رحلة بحد أقصى قبل (٤) ساعات من وصولها .	خلال الموسم الأول بأكمله	٦ ساعة قبل وصول الرحلة
٩	التواصل مع قطاع الإسكان ومكاتب شؤون الحجاج لتحديد سكن الحجاج	من وقت وجود ملاحظة يوم توفر السكن	بدون مؤشر
١٠	عند وصول الرحلة يتم التأكد من وجود سكن لجميع حجاج الرحلة	منذ وقت الوصول	٢ ساعة
١١	في حالة وصول شركات سياحية أو حملات يتم التواصل مع المسئول للحصول على عقد السكن	منذ دخول الحجاج للصالة	٢٠ دقيقة
١٢	إبلاغ الاستقبال بمطابقة المعلومات لإصدار بيان الاستقبال وكروت الحجاج وتوزيعها عليهم فور خروجهم من الصالة	من وقت تفويج الرحلة	٢ ساعة

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١٣	تسليم بيانات الاستقبال لمكتب الوكلاء الموحد .	بعد قراءة الكروت	١٠ دقائق
١٤	توجيه الحافلات إلى سكن الحجاج من قبل مكتب إرشاد الحافلات .	بعد توزيع الكروت	٣٠ دقيقة
١٥	في حالة وجود شركات سياحية مخالفة يتم التواصل مع قطاع الإسكان والشركات السياحية لإعداد محاضر إثبات الحالة من قبلهم آلياً وتوثيقه والتحقق من إرفاق كامل المستندات الثبوتية لها .	منذ وقت حدوث المخالفة	٣٠ دقيقة
١٦	إرسال مراكز الاستقبال جميع المحاضر المعدة ومرفقاتها كل ٢٤ ساعة إلى قطاع الإسكان لاتخاذ اللازم حيالها	في حال وجودها	٢٤ ساعة
١٧	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	٢ ساعة

٢- قسم تفويج الحجاج بمركز مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي بالمدينة المنورة

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	تسجيل جدول الطيران المبدئي الصادر في شهر شوال من قبل شركة طيبة لتشغيل المطارات	من وقت استلام الجدول من شركة طيبة	بدون مؤشر
٢	يتم تحديث معلومات جميع الرحلات في النظام حال صدور جدول الطيران مباشرة يومياً.	من وقت وصول الجدول	٣٠ دقيقة
٣	في حالة توفر بيانات التفويج يتم إدخالها في النظام لتسديد التفويج في جدول الرحلات.	من وقت صدور الجدول	٢ ساعة
٤	في حالة عدم وصول بيانات الرحلة لوحدة التفويج وقبل أربعة 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
٥	في حالة استمرار الحالة وعدم وصول التفويج وقبل ٤ ساعات 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
٦	يتم إدخال بيانات التفويج الواردة في النظام واعتماد المركز على هذه البيانات عند إصدار بيانات الاستقبال وبطائق الحجاج.	من وقت وصول الرحلة	١٢ ساعة

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
٧	عند وصول الرحلة يتم تفويج الحجاج وإصدار بطائق الاستقبال وبيانات التفويج من قبل مركز الاستقبال بناءً على البيانات المدخلة.	مع بداء الموسم	٣٠ دقيقة

٣- تفويج الحجاج القادمين عبر مطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي بالمدينة المنورة

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	تزويد مكاتب شؤون الحج والشركات السياحية المستهدفة لهذا العام بصلاحية الدخول على النظام الآلي للتفويج	بداية الموسم	بدون مؤشر
٢	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
٣	ربط هذه المدخلات بالنظام الآلي لمراقبة الجودة لمتابعة العقود التي لم يتم ربطها ببيانات الرحلة وحث مكاتب شؤون الحجاج على تنفيذ ذلك.	بداية الموسم	بدون مؤشر
٤	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
٥	تفويج الحجاج حال وصولهم بناءً على البيانات المدخلة في النظام الآلي.	من وقت وصول الرحلة	٣٠ دقيقة

٤- المغادرة بمركز مطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي بالمدينة المنورة

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	استلام جوازات الحجاج الفرادى من مكاتب الخدمة آلياً قبل ٢٤ ساعة .	من وقت مغادرة الرحلة	٢٤ ساعة
٢	التأكد من وجود صورة من التذكرة للحجز المؤكد وإيصال المغادرة للحجاج الفرادى والعدد	عند استلام الجوازات	٣ ساعة
٣	استلام إيصال المغادرة من الحجاج الفرادى عند وصولهم للمطار واستخراج جوازاتهم	من وقت اقلاع الرحلة	٣ ساعة
٤	تسجيل بيانات الإرسالية للحاج الفرادى آلياً .	قبل مغادرة المندوب الى جدة	١ ساعة

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
٥	مرافقة المندوب للحجاج الفرادى والجوازات على الطائرة في الرحلات الداخلية.	وقت الرحلة	١:٣٠ ساعة قبل المغادرة
٦	تسليم جوازات الحجاج الفرادى لمكتب الوكلاء الموحد بجده آلياً	عند الوصول إلى جده	١ ساعة
٧	متابعة مكاتب الخدمة الميدانية ومراكز المغادرة لتوجية الحافلات حسب الموعد والتنسيق مع المركز بتصعيد الحافلات وذلك بعد اكتمال إجراءات المغادرة للمجموعات من قبلهم	قبل الاقلاع	٤ ساعة
٨	التنسيق مع فرع وزارة الحج بالمطار لمعرفة موعد مغادرة المجموعات للرحلات الدولية	قبل الاقلاع	٤ ساعة
٧	استلام جوازات الحجاج الفرادى من المكاتب الميدانية ، ومن ثم تسليمها للحاج وقت مغادرته	قبل الاقلاع	٢٤ ساعة

٥- حجاج العبور (الترانزيت) موسم ما قبل الحج

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	يجب التأكد من أن لديهم عقد سكن في المدينة المنورة وذلك لموسم ما بعد الحج وأنهم سوف يعودون إلى المدينة المنورة للزيارة في موسم ما بعد الحج.	بداية الموسم	بدون مؤشر
٢	نظراً لعدم التمكن من إدخال المعلومات في قاعدة البيانات وذلك لقدومهم لزيارة المدينة المنورة في موسم ما بعد الحج ، ولأن عملية إدخالهم تستغرق مدة زمنية طويلة مما يسبب تأخرهم ، فيتم إبقاء الحجاج في صالة الانتظار في المطار إلى حين إنهاء إجراءاتهم وتسلم الجوازات بعد استلامها من مكتب الوكلاء الموحد إلى سائق الحافلة .	بداية الموسم	بدون مؤشر
٣	يتم طلب الحافلات من النقابة العامة للسيارات وصعود الحجاج إليها	بداية الموسم	بدون مؤشر
٤	يتم وضع ملصق (ترانزيت من مطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي) إلى مكة المكرمة مؤسسة مطوفي حجاج الدول ..... مع تسجيل رقم العقد في مكة إن وجد .	بداية الموسم	بدون مؤشر
٥	إدخال بيانات الرحلة ضمن برنامج خاص يقوم بإحصاء أعداد الجوازات المدخلة ، والرقم الآلي للحاج ، وبيانات السائق المتعهد باستلامها.	بداية الموسم	بدون مؤشر
٦	يزود السائق بعدد ٣ صور من كشف البيانات توزع على النحو التالي : ص/ السائق، ص / للميقات ، ص/ لكيلو ٩	بداية الموسم	بدون مؤشر

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
٧	يتم توجيه الحافلات إلى الميقات بدون كشف مغادرة نهائي ، ولكن حسب الكشف المخصص لذلك	بداية الموسم	بدون مؤشر
٨	بقاء الحجاج ٢٤ ساعة بالمدينة المنورة وتامين سكن لهم وعمل عقد اسكان بذلك على حساب ممثلى الحجاج وعمل محضر مشترك مع الوزارة بذلك حسب توجيهات معالي وزير الحج	بداية الموسم	بدون مؤشر

٦- إدخال رحلات الطيران للحجاج الفرادى المغادرين عبر مطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي بالمدينة المنورة

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	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
٢	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

التجهيزات	
النوع	العدد
حاسب آلي	١٥
حاسب آلي محمول	٣
آيباد	٥
طابعة عادية	٦
اسكنر	١
قارئ ضوئي	١٠
مودم إنترنت	٦
كاميرات مراقبة	٧
آلة تصوير	٢
هاتف	٣
فاكس	١
برافو	١٢
محطة ثابتة	٣
لاسلكي يدوي	٨
سيارات	١
سيارة جولف	١

الكوادر البشرية	
النوع	العدد
رئيس	١
نائب	٣
مشرف	٦
مساند	٣
مدخل بيانات	١٢
منسق	٩
سكرتير	٣
مرشد	٢٥
مرشد ٢	٢٠
عضو جوازات	٣

مرجعية البرنامج	أمانة المجلس المشرف على مركز إستقبال المطار المنسق مع مكتب إرشاد الحافلات ومكتب الوكلاء الموحد	يشرف على البرنامج	عضو مجلس الإدارة
الجهة المنفذة	مركز الإستقبال والتفويج والمغادرة بالمطار	مستوى المسئول التنفيذي	رئيس المركز

التعريف بالبرنامج

يعنى مركز حفظ جوازات المطار باستلام الجوازات من مكتب الوكلاء الموحد وتدقيقها وأرشفتها مؤقتا لديه (بدون التعامل مع بيانات الاستقبال وبيانات الحجاج) لحين تسليمها إلى مكاتب الخدمة الميدانية والإجابة على الاستعلامات عن الجوازات المتبقية لدى مكتب الوكلاء. ومساندة المكاتب الميدانية في تسجيل جوازات المطار في حال احتياجها لذلك .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقيق	مؤشر القياس
سلامة عمليات تسليم الجوازات إلى مكاتب الخدمات الميدانية	اعتماد الاستلام والتسليم آليا بين وحدات العمل الداخلية بمركز حفظ جوازات المطار بينه وبين مكاتب الخدمة الميدانية. التنسيق المستمر مع مكاتب الخدمة الميدانية وحثهم على سرعة استلام الجوازات أولا بأول.	سلامة عمليات تداول الجوازات من الفقدان أو الاختلاط سرعة إنجاز عمليات التسليم للجوازات لمكاتب الخدمة الميدانية.
سلامة الارشفة المؤقتة للجوازات	تنظيم عمليات الأرشفة تدقيقها وارشفة الجوازات وحفظها مؤقتاً (بدون تسجيل) وتوثيقها اليا	سلامة الجوازات من الفقدان أو الاختلاط
تحقيق التكامل الإداري والآلي مع مكتب الوكلاء الموحد	التنسيق المستمر مع المسئولين بمكتب الوكلاء الموحد لمعرفة الحقائب الجديدة الجاهزة للتسليم. اعتماد الاستلام والتسليم آليا بين مركز حفظ جوازات المطار ومكتب الوكلاء الموحد سحب بيانات أعداد الجوازات المتبقية لدى مكتب الوكلاء الموحد وإتاحتها للمكاتب (وأسماء الحجاج إذا تم الربط الآلي مع مكتب الوكلاء الموحد)	سلامة عمليات تداول الجوازات من الفقدان أو الاختلاط سرعة إنجاز عمليات الاستلام للجوازات من مكتب الوكلاء الموحد.

برنامج مركز حفظ جوازات المطار

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	التنسيق المستمر مع مكتب الوكلاء الموحد	خلال الموسم الاول	٤٠ يوم
٢	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
٣	استلام جوزات الحجاج التوابع للحقائب المنتهية اجراءات سدادهم للرسوم من مكتب الوكلاء الموحد من داخل المدينة المنورة بمبني طابة	من ساعة استلام الحقيبة من مكتب الوكلاء	٣ ساعة
٤	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
٥	أرشفة الحقائب والجوازات مؤقتاً بالمركز بدون التعامل مع بيانات الاستقبال وبيانات الحجاج	من ساعة استلام الحقيبة من وحدة التدقيق	٣ ساعة
٦	تسليم الجوازات إلى مندوبي مكاتب الخدمة الميدانية	من ساعة استلام الحقيبة من وحدة الأرشيف	٣ ساعة
٧	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
٨	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

التجهيزات	
النوع	**العدد**
حاسب آلي	٢٥
طابعة عادية	٦
اسكنر	١
قارئ ضوئي	٢٣
آلة تصوير	١
هاتف	٣
فاكس	١
برافو	٤
محطة ثابتة	١
لاسلكي يدوي	٢
سيارات	٣

الكوادر البشرية	
النوع	**العدد**
رئيس	١
مشرف	٦
مساند	٦
مدخل بيانات	٢١
منسق	١٨
سكرتير	٣
عضو جوازات	٣

مرجعية البرنامج	أمانة المجلس المشرف على مركز إستقبال المطار المنسق مع مكتب إرشاد الحافلات ومكتب الوكلاء الموحد	**يشرف على البرنامج**	عضو مجلس الإدارة
الجهة المنفذة	مركز حفظ جوازات المطار	**مستوى المسئول التنفيذي**	رئيس المركز

ثالثاً : برنامج وحدة أمانة المجلس وإستقبال المطار

التعريف بالبرنامج

يعني هذا البرنامج تنظيم العمل داخل القطاع والربط بين كافة الوحدات التابعة وتوثيق جميع أعمال القطاع .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقق	مؤشر القياس
انتظام عمل القطاع والوحدات .	• القيام بأعمال السكرتارية . • استلام وتسليم المعاملات من الإدارات والوحدات . • متابعة المعاملات لدى الإدارات والوحدات .	عدم تعليق المهام أو المعاملات أو تأخرها في الإنجاز .
توثيق اداء القطاع والوحدات .	• تجميع التقارير من الإدارات والوحدات التابعة وتفريغها في نموذج موحد يوضح سير العمل في جميع المواقع . • إصدار تقرير موحد بعمل كل إدارة ووحدة والمهام الموجزة والموكلة إليهم .	تزويد الإدارات والوحدات التابعة للقطاع بالتقارير يومياً .

برنامج وحدة إستقبال المطار

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	استلام وتسليم المعاملات والتقارير من الإدارات والوحدات والرفع لعضو مجلس الإدارة على مدار (٢٤) ساعة .	بداية الموسم	على مدار الساعة
٢	إعداد تقارير يومية بالمهام المنجزة ومؤشرات الأداء .	بداية الموسم	على مدار الساعة

مقومات البرنامج

التجهيزات	
النوع	**العدد**
برافو	٢
محطة ثابتة	١
لاسلكي يدوي	١
سيارات	١

الكوادر البشرية	
النوع	**العدد**
مشرف	٢
سكرتير	٣

مرجعية البرنامج	أمانة المجلس المشرف على مركز إستقبال المطار المنسق مع مكتب إرشاد الحافلات ومكتب الوكلاء الموحد	**يشرف على البرنامج**	عضو مجلس الإدارة
الجهة المنفذة	وحدة أمانة المجلس وإستقبال المطار	**مستوى المسئول التنفيذي**	عضو مجلس الإدارة

قطاع الشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة

قطاع الشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة

النداء اللاسلكي (٥د)			
المشرف على القطاع	الدليل . م . ياسر بن غالب دبور عضو مجلس الإدارة للشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة		
رقم الجوال	٠٥٠٥٣٠٧١٤٤	البريد الآلي	y-dabour@Adilla.com.sa
هاتف مباشر	٨٢٤٣١٤٤ تحويلة (٥٠٠-٥٠١)	فاكس	٨٢٥٥٠٤٨

التعريف بالقطاع

يعني هذا البرنامج الإشراف على إدارة التشغيل والصيانة والتجهيزات والمستودعات على أن يقوموا بصيانة جميع المباني والمكاتب والمراكز التابعة للمؤسسة والتأكد من جاهزيتها فنياً للعمل بالإضافة لمتابعة النظافة والحراسات الأمنية في جميع المواقع وتوفير وتأمين كافة مستلزمات المكاتب والخدمة الميدانية والدعم والمساندة من تجهيزات مكتبية وقرطاسية وفنية وآليات ووسائل اتصال المختلفة .

الهيكل التنظيمي

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

برامج العمل التابعة للقطاع

م	البرنامج	الجهة المسئولة عن تنفيذه
١	برنامج إدارة التجهيزات والمستودعات	إدارة التجهيزات والمستودعات
٢	برنامج إدارة التشغيل والصيانة	إدارة التشغيل والصيانة
٣	برنامج وحدة قطاع الشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة	وحدة قطاع الشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة

اولاً: برنامج إدارة التجهيزات والمستودعات

التعريف بالبرنامج

يعني هذا البرنامج بتوفير وتأمين كافة مستلزمات المكاتب والخدمة الميدانية والدعم والمساندة من تجهيزات مكتبية وقرطاسية وفنية وآليات ووسائل اتصال المختلفة .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقيق	مؤشر القياس
توفير وتأمين كافة مستلزمات مكاتب الخدمة والدعم من تجهيزات واليات ووسائل اتصال مختلفة.	استقبال طلبات الصيانة وتسجيل أوامر العمل بالنظام	سرعة توفير وتأمين كافة مستلزمات مكاتب للخدمة الميدانية والدعم والمساندة من تجهيزات وآليات ومرئيات ووسائل اتصال. (على مدار موسم الحج)
جاهزية مكاتب الخدمة الميدانية والمساندة والمراكز والقطاعات قبل بدء الموسم .	تكليف الموظفين بأوامر العمل حسب أولويات الطلبات ومتابعة أوامر العمل لإنهاء تأمين مستلزمات المكاتب من الأثاث وغيره قبل وبعد استلام وتسليم المكاتب	جاهزية مكاتب الخدمة والمساندة والمراكز والقطاعات للعمل قبل بداية الموسم نسبة ١٠٠٪
سلامة العهد	تأمين كافة متطلبات مواقع العمل في المستودع قبل بدأ موسم الحج وضبط عمليات الاستلام والتسليم لكافة التجهيزات .	سرعة تلبية وتأمين نواقص الاثاث وغيرها (قبل وأثناء موسم الحج)

التجهيزات والمستودعات

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	مراجعة تقارير رؤساء المكاتب مع أعضاء مجالس الادارة المعنيين لاتخاذ مايلزم وقت مايتم اعتماده	من شهر ربيع الأول	٢ شهر
٢	تجهيز مكاتب الخدمة الميدانية والمساندة	٠١-٠٦-١٤٣٦ هـ	١٤٠ يوم
٣	تسليم مكاتب الخدمة الميدانية للرؤساء او نوابهم بمجرد الانتهاء من اعتماد اسماء رؤساء المكاتب والمراكز والقطاعات	٢٠/١٠/١٤٣٦هـ	١٠ يوم
٤	متابعة حالات النقص أثناء أداء الخدمة في موسم الحج وسرعة تأمينها	يوميا في حالة وجود نقص	على مدار الساعة
٥	القيام بجولات مستمرة على المواقع لملاحظة وجود عوائق والقيام بعمليات التقييم اللازمة وفق الاجراءات	من بداية الموسم	على مدار الساعة
٦	استلام المكاتب والعهد المسلمة بعد نهاية الموسم	٢٠-٠١-١٤٣٧هـ	١٠ يوم
٧	اعداد التقارير اللازمة عن وضع المكاتب بعد انتهاء الموسم	بعد استلام جميع المواقع الموسمية	٣ شهر

مقومات البرنامج

التجهيزات	
النوع	العدد
حاسب آلي	٢
طابعة عادية	١
برافو	٤
محطة ثابتة	١
لاسلكي يدوي	٤
سيارات	١

الكوادر البشرية	
النوع	العدد
سائق	١
مشرف	٣
مساند	٢
منسق	٣
سكرتير	٣

مرجعية البرنامج	قطاع الشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة	**يشرف على البرنامج**	عضو مجلس إدارة
الجهة المنفذة	إدارة التجهيزات والمستودعات	**مستوى المسئول التنفيذي**	مدير ادارة التجهيزات والمستودعات

ثانياً: برنامج إدارة التشغيل والصيانة

التعريف بالبرنامج

يعني هذا البرنامج بصيانة جميع المباني والمكاتب والمراكز التابعة للمؤسسة والتأكد من جاهزيتها فنياً للعمل بالإضافة لمتابعة النظافة والحراسات الأمنية في جميع المواقع .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقيق	مؤشر القياس
سلامة وجاهزية المواقع التابعة للمؤسسة فنياً .	١- الإشراف على متعهد النظافة والتأكد من تأمين كافة مستلزمات النظافة في جميع مواقع المؤسسة والتأكد من تغطية جميع المواقع بالحراسات الأمنية. ٢- عمل كافة اعمال الصيانة لمواقع الخدمة لتكون جاهزة قبل تسليمها لرؤساء المكاتب . ٣- الاشراف والمتابعة لحراس الامن حسب مواقع الخدمة المخصصة لهم لضمان قيامهم بعمهلم على الوجه المطلوب.	التزام الحراسات بالمواقع .
ضمان نظافة مقار العمل بجميع مواقع المؤسسة .	الاشراف على متعهد النظافة ومتابعة قيام عمال النظافة بعملهم على الوجه المطلوب .	تطبيق المعايير اللازمة للنظافة .

المهام الإجرائية

إدارة التشغيل والصيانة

م	وصف الإجراء	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

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
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

مقومات البرنامج

التجهيزات	
النوع	**العدد**
حاسب آلي	٢
طابعة عادية	١
برافو	٤
محطة ثابتة	١
لاسلكي يدوي	٣
سيارات	١

الكوادر البشرية	
النوع	**العدد**
مشرف	٢
مساند	٢
منسق	٣
منسق ٢	٣
سكرتير	٢

مرجعية البرنامج	قطاع الشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة	**يشرف على البرنامج**	عضو مجلس إدارة
الجهة المنفذة	إدارة التشغيل والصيانة	**مستوى المسئول التنفيذي**	مدير إدارة التشغيل والصيانة

ثالثاً: برنامج وحدة قطاع الشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة

التعريف بالبرنامج

يعني هذا البرنامج تنظيم العمل داخل القطاع والربط بين كافة الوحدات التابعة وتوثيق جميع أعمال القطاع .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقق	مؤشر القياس
انتظام عمل القطاع والوحدات .	• القيام بأعمال السكرتارية . • استلام وتسليم المعاملات من الإدارات والوحدات . • متابعة المعاملات لدى الإدارات والوحدات	عدم تعليق المهام أو المعاملات أو تأخرها في الإنجاز .
توثيق اداء القطاع والوحدات .	• تجميع التقارير من الإدارات والوحدات التابعة وتفريغها في نموذج موحد يوضح سير العمل في جميع المواقع . • إصدار تقرير موحد بعمل كل إدارة ووحدة والمهام الموجزة والموكلة إليهم .	تزويد الإدارات والوحدات التابعة للقطاع بالتقارير يومياً .

المهام الإجرائية

برنامج وحدة قطاع الشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	استلام وتسليم المعاملات والتقارير من الإدارات والوحدات والرفع لعضو مجلس الإدارة على مدار (٢٤) ساعة .	بداية الموسم	على مدار الساعة
٢	إعداد تقارير يومية بالمهام المنجزة ومؤشرات الأداء .	بداية الموسم	على مدار الساعة

التجهيزات	
النوع	**العدد**
برافو	١
محطة ثابتة	١
لاسلكي يدوي	١
سيارات	١

الكوادر البشرية	
النوع	**العدد**
مشرف	١
سكرتير	٢

مرجعية البرنامج	قطاع الشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة	**يشرف على البرنامج**	عضو مجلس إدارة
الجهة المنفذة	وحدة قطاع الشؤون الهندسية والتشغيل والصيانة	**مستوى المسئول التنفيذي**	عضو مجلس إدارة

قطاع المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية المشرف على مركز مغادرة الميقات

قطاع المغادرة الميدانية المشرف على مركز مغادرة الميقات

النداء اللاسلكي (د٦)			
المشرف على القطاع	الدليل . فيصل بن محمد أمين سندي عضو مجلس الإدارة للمغادرة الميدانية المشرف على مركز مغادرة الميقات		
رقم الجوال	٠٥٠٠٠٥٢٠٠٣٠	البريد الآلي	f-sindi@Adilla.com.sa
هاتف مباشر	٨٢٤٣١٤٤ تحويلة (٣٠٢-٣٠٣)	فاكس	٨٢٥٥٠٤٨

التعريف بالقطاع

هي الجهة المشرفة على قطاع المغادرة ومكاتب الخدمة الميدانية رقم ١ و كذلك مركز توجيه الحافلات ١ ووحدة الميقات و التي تلبي جميع احتياجاتها و تقوم بوضع الخطط و البرامج و اليات العمل و شرحها على جميع العاملين التابعين للمجلس كما تقوم بمساندة المكاتب و الوحدات التابعة له لتحقيق الجودة بالمحددات الزمنية و الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للحاج الكريم زائر مسجد المصطفى محمد عليه الصلاة و السلام .

عضو مجلس إدارة لقطاع المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية المشرف على مركز مغادرة الميقات

- مكتب مسلمي أمريكا وأستراليا وبريطانيا وكندا والرحلات الداخلية
- مكتب خدمة حجاج مسلمي أوروبا
- مكتب خدمة حجاج تركيا
- مكتب خدمة حجاج جنوب شرق آسيا
- مكتب خدمة حجاج أندونيسيا
- وحدة الميقات
- مكتب خدمة حجاج الهند
- مكتب خدمة حجاج بلاد الشام و العراق واليمن و المقيمين بدول الخليج
- مكتب خدمة حجاج دول المغرب العربي
- مركز توجيه الحافلات ١
- مكتب المجلس الاشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية رقم ١
- وحدة قطاع المجلس الإشرافي ١

الجهة المسئولة عن تنفيذه	البرنامج	م
وحدة قطاع المجلس الإشرافي ١	برنامج وحدة قطاع المجلس الإشرافي ١	١
مكتب المجلس الاشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية رقم ١	برنامج مكتب المجلس الاشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية رقم ١	٢
مركز توجيه الحافلات ١	برنامج مركز توجيه الحافلات ١	٣
مكتب مسلمي أمريكا وأستراليا وبريطانيا وكندا والرحلات الداخلية	برنامج مكتب مسلمي أمريكا وأستراليا وبريطانيا وكندا والرحلات الداخلية	٤
مكتب خدمة حجاج مسلمي أوروبا	برنامج مكتب خدمة حجاج مسلمي أوروبا	٥
مكتب خدمة حجاج تركيا	برنامج مكتب خدمة حجاج تركيا	٦
مكتب خدمة حجاج جنوب شرق آسيا	برنامج مكتب خدمة حجاج جنوب شرق آسيا	٧
مكتب خدمة حجاج أندونسيا	برنامج مكتب خدمة حجاج أندونسيا	٨
وحدة الميقات	برنامج وحدة الميقات	٩
مكتب خدمة حجاج الهند	برنامج مكتب خدمة حجاج الهند	١٠
مكتب خدمة حجاج بلاد الشام و العراق واليمن و المقيمين بدول الخليج	برنامج مكتب خدمة حجاج بلاد الشام و العراق واليمن و المقيمين بدول الخليج	١١
مكتب خدمة حجاج دول المغرب العربي	برنامج مكتب خدمة حجاج دول المغرب العربي	١٢

أولاً: وحدة الميقات

التعريف بالبرنامج

خدمة الحجاج الكرام في مسجد الميقات ذو حليفة من خلال توعية وإرشاد الحجاج زوار مسجد المصطفى عليه الصلاة والسلام من خلال انتقالهم من الحافلات إلى مسجد الميقات للبدء بأول شعائر الحج وهو الإحرام .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقيق	مؤشر القياس
إرشاد الحجاج و توجيه دخولهم و خروجهم من و إلى مسجد الميقات	تسخير كل الجهود و الإمكانيات من وضع الخطط المتقنة و استخدام وسائل التقنية لتقديم خدمة عالية الجودة ترضي الله عز و جل و تلبي إحتياجات الحجاج الكرام	١٠٠٪
تطبيق الجودة وفق المحددات الزمنية.	توفير جميع وسائل الاستدلال لمساعدة الحجاج الكرام و السعي على راحتهم .	إنهاء إجراءات الحجاج الكرام وفق المحددات الزمنية . ٩٥ ٪
استقبال دخول وخروج الحافلات من و إلى مسجد الميقات ألياً.	١- رصد وقت دخول الحافلة وخروجها بالنظام الآلي . ٢-وضع رقم للموقف على الحافلة. ٣-التأكد من توزيع كرت الاستدلال على الحجاج الكرام .	سهولة الاستدلال على موقف الحافلة من خلال كرت الاستدلال. ٩٥٪
تخصيص فريق عمل للتنسيق مع المكاتب الميدانية مسبقاً لتسهيل عملية تفويج الحافلات من البلد إلى الميقات، وذلك لمنع التكدس .	متابعة جدول التوديع الميداني وذلك لتسهيل عملية تفويج الحافلات و تكون الياً عبر المغادرة الميدانية.	٩٠٪
تدريب الكادر الوظيفي على اعمال الميقات	تدريب العاملين على كيفية الاستدلال على مواقع الحافلات بحسب المناطق الجغرافية للمسجد و تدريبهم على الاسعافات الاولية و المحافظة على المحددات الزمنية لوقوف الحافلات مع المتابعة الدائمة لصحة الحجاج الكرام.	١٠٠٪

الهدف	وسيلة التحقيق	مؤشر القياس
تعيين الكادر النسائي و يتضمن المترجمين	توزيع العنصر النسائي داخل الساحات الداخلية و إرشاد الحجاج الى حافلاتهم و إعطائهم الاهتمام و الرعاية اللازمة و خاصة كبار السن .	تحسين الجودة و الخدمة المقدمة للحجاج الكرام ١٠٠٪
التنسيق مع مركز ك٩	التواصل مع مركز ك٩ بخصوص الحافلات الغير منتهية أجراءات التوديع النهائية الخاصة بها من حذف و إضافة و ما تيعلق بالحجاج المتخلفين عن حافلاتهم في الميقات و ضمان تصعيدهم مع مجموعاتهم	١٠٠٪

المهام الإجرائية

المهام الإجرائية لوحدة الميقات

م	وصف الإجراء	وقت تطبق 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	توجيه الحجاج و إرشادهم إلى المسجد	من وقت نزولهم من الرحلات	على مدار الساعة
٤	حث الحجاج بسرعة الإحرام و المغادرة	اثناء توجيهم للحافلات	على مدار الساعة
٥	توجيه الحجاج إلى الحافلات بموجب كرت استدلال	اثناء توجيهم للحافلات	على مدار الساعة
٦	ترتيب خروج الحافلات و مغادرة الحجاج	وقت توجة الحافلات الى البوابة	١٠ دقائق
٧	التأكد من خلو دورات المياه و المسجد من الحجاج و خلو المواقف من الحافلات	حين مغادرة الحافلة	على مدار الساعة

التجهيزات	
النوع	العدد
حاسب آلي	٣
آيباد	١٨
طابعة عادية	٣
آلة تصوير	١
برافو	٦
محطة ثابتة	١
لاسلكي يدوي	٣
سيارات	٣
دباب	٤

الكوادر البشرية	
النوع	العدد
رئيس	١
مشرف	٣
مساند	٣
منسق	٣
مرشد	١٣
مرشد ٢	١٠

مرجعية البرنامج	قطاع المغادرة الميدانية المشرف على مركز مغادرة الميقات	يشرف على البرنامج	عضو مجلس إدارة
الجهة المنفذة	وحدة الميقات	مستوى المسئول التنفيذي	رئيس الوحدة

ثانياً : وحدة قطاع المجلس الإشرافي ا

التعريف بالبرنامج

يعني هذا البرنامج تنظيم العمل داخل القطاع والربط بين كافة الوحدات التابعة وتوثيق جميع أعمال القطاع .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقق	مؤشر القياس
انتظام عمل القطاع والوحدات .	• القيام بأعمال السكرتارية . • استلام وتسليم المعاملات من الإدارات والوحدات . • متابعة المعاملات لدى الإدارات والوحدات	عدم تعليق المهام أو المعاملات أو تأخرها في الإنجاز .
توثيق اداء القطاع والوحدات .	• تجميع التقارير من الإدارات والوحدات التابعة وتفريغها في نموذج موحد يوضح سير العمل في جميع المواقع . • إصدار تقرير موحد بعمل كل إدارة ووحدة والمهام الموجزة والموكلة إليهم .	تزويد الإدارات والوحدات التابعة للقطاع بالتقارير يومياً .

المهام الإجرائية

برنامج وحدة قطاع المجلس الإشرافي ١

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	استلام وتسليم المعاملات والتقارير من الإدارات والوحدات والرفع لعضو مجلس الإدارة على مدار (٢٤) ساعة .	بداية الموسم	على مدار الساعة
٢	إعداد تقارير يومية بالمهام المنجزة ومؤشرات الأداء .	بداية الموسم	على مدار الساعة

التجهيزات	
النوع	**العدد**
برافو	١
محطة ثابتة	١
لاسلكي يدوي	١
سيارات	١

الكوادر البشرية	
النوع	**العدد**
مشرف	١
مساند	١
سكرتير	١

مرجعية البرنامج	قطاع المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية المشرف على مركز مغادرة الميقات	**يشرف على البرنامج**	عضو مجلس إدارة
الجهة المنفذة	وحدة القطاع	**مستوى المسئول التنفيذي**	عضو مجلس إدارة

ثالثاً: مكتب المجلس الاشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية ا

التعريف بالبرنامج

هو الجهة التي تشرف على الأعمال الإدارية و الميدانية لمكاتب الخدمة الميدانية و القطاعات المدرجة تحت نطاق المجلس الاشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية ١ لتقديم خدمات ذات مستوى رفيع لزوار مسجد رسول الله صل الله عليه وسلم و معالجة المعوقات ، اضافة الى مساندتها ودعمها خلال اوقات الذروة و التنسيق فيما بينهم .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقيق	مؤشر القياس
جاهزية مكاتب الخدمة الميدانية و الوحدات المدرجة تحت نطاق القطاع المغادرة والمكاتب الميدانية	الاشراف على الاستعدادات لمتابعة تسليم وتجهيز مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات المدرجة والتواصل مع الجهات ذات العلاقة فيما يخص ذلك والاشراف على سرعة تامين النواقص وتمكين ابناء الطائفة من العمل في المؤسسة بنسبة (٣٠٪)	جاهزية جميع مكاتب الخدمة الميدانية واكتمال جميع التجهيزات المكتبية والادارية ورفع نسبة الكادر من ابناء الطائفة ٩٨ ٪
حسن اختيار فريق العمل الموسمي	متابعة الترشيحات والتعينات والترقيات حسب الحاجة لكل مكتب او وحدة من الوحدات المدرجة	وجود كادر كفء في جميع مكاتب الخدمة الميدانية او الوحدات لتحقيق الاهداف والتميز في الخدمة ٩٢٪
نشر ثقافة العمل بروح الفريق الواحد	بث مفهوم العمل بروح الفريق الواحد والتعاون واهمية كلاً منهما بين مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات المدرجة وتقديم الدعم والمساندة فيما بينهم	ايجاد تعاون ملحوظ بين مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات في جميع الاجراءات تحت مفهوم العمل بالفريق الواحد ٩٠٪
جودة الخدمة المقدمة للحجاج الكرام	التواجد المستمر في جميع مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات وذلك من خلال الاشراف ومتابعة تسير العمل والتاكد من تحقيق الاهداف المرجوة ومساندتها في انهاء اجراءات الحجاج خلال ايام الذروة	انهاء ظاهرة تكدس الحجاج الكرام داخل مكاتب الخدمة الميدانية وظاهرة تكدس الحقائب عن التسجيل ٩٠ ٪

الهدف	وسيلة التحقيق	مؤشر القياس
جودة الاداء وفق المحددات الزمنية	توحيد اجراءات العمل في جميع مكاتب الخدمة الميدانية ومتابعتها مكتبياً و ميدانياً والتاكد من قيامها بتنفيذ الاجراءات حسب الانظمة والتعليمات والخطط التشغيلية وفق محددات زمنية	استكمال جميع اجراءات الحجاج الكرام مكتبياَ بنسبة ٩٨ ٪
الحد من حالات التاخير وصول جوازات الفرادى لمراكز المغادرة	المرور الدوري على مكاتب الخدمة الميدانية واستلام جوازات الحجاج الفرادى وايصالها على مراكز المغادرة (استقبال المطار - صالة الفرادى)	تجويد خدمة الاداء وعدم ارباك مكاتب الخدمة الميدانية وتشتت جهودهم فيما يخص ذلك ٨٨ ٪
الاستمرار في تطوير ودعم سبل التواصل والتنسيق	التواجد في جميع الاجتماعات التنسيقية فيما بين مكاتب بالخدمة الميدانية والجهات ذات العلاقة المشاركة في الخدمة (مكاتب شؤون الحج ، المجموعات السكنية ، ... إلخ) والتأكد من الالتزام بالخطة التشغيلية .	توثيق محاضر والالتزام بالتعليمات وفق الخطة التشغيلية لتقديم أفضل الخدمات لزوار مسجد المصطفى صلى الله علي وسلم ٩٥٪
متابعة النداءات والبلاغات	متابعة البلاغات الواردة وتسديدها	سرعة تسديد البلاغات الواردة ٩٥٪
تنمية مهارات أبناء الطائفة	متابعة الكادر من أبناء الطائفة في جميع مكاتب الخدمة الميدانية والقطاعات المدرجة تحت نطاق المجلس وتنمية مهاراتهم وسقلها وخصوصاً في إدارة الأمزات .	تحسين أداء الخدمة في المكاتب الميدانية وتطوير قدرات الكادر من أبناء الطائفة المهنية والإبداعية ومساعدتهم في تحسين مهاراتهم الكامنة ٨٢٪
أرشفة جوازات الحجاج آلياً برقم الدولاب والدرج بالأرشيف	مراقبة آلية للعمليات داخل مكتب الخدمة من خلال مراقبة الجودة .	سرعة الوصول إلى الاجوازات
تداول الجوازات داخل المكتب مع الجهات الأخرى بشكل آلي	١- تدريب العاملين على إجراءات وآليات العمل قبل بداية أعمال الحج . ٢- مراقبة آلية للعمليات داخل مكتب الخدمة من خلال مبراقبة الجودة .	حفظ الجوازات من ضياعها .

المهام الإجرائية لمكتب المجلس الاشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية ١

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	التنسيق و تسهيل عملية تسليم المكاتب المدرجة تحت نطاق قطاع المغادرة و المكاتب الميدانية من التجهيزات التقنية و الإدارية قبل بدء أعمال الموسم بوقت كاف و التاكد من مدى جاهزيتها و متابعة الترشيحات و الترقيات والمناقلات آليا و اعتمادها حسب حاجة المكاتب من اللغات و ذوي الخبرة و تحفيز الكادر الواعي للوصول الى الخدمة المطلوبة	١٤٣٦/١٠/٢٠	١٠ يوم
٢	الإجتماع مع رؤساء مكاتب الخدمة الميدانية و بث مفهوم العمل بروح الفريق الواحد و ايجاد مبدأ التعاون فيما بينهم	١٤٣٦/١٠/٢٠	على مدار الساعة
٣	متابعة جداول التوديع الصادرة من مكاتب الخدمة الميدانية لتقييم نسبة العمل لكل مكتب اضافة الى التواجد المستمر داخل المكاتب و تقديم الدعم و المساندة لمنع ظهور حالات التكدس	منذ وقت انشائها	٨٠ يوم
٤	التواجد المستمر داخل مكاتب الخدمة الميدانية و متابعة جميع الاجراءات الداخلية و التأكد من توحيدها و تنفيذها وفق الخطة التشغيلية ومتابعة انهاء اجراءات الحجاج الكرام وفق المحددات الزمنية الموضوعة لكل اجراء	١٤٣٦/١١/٠٥	على مدار الساعة
٥	المرور الدوري على مكاتب الخدمة الميدانية في موسم ما بعد الحج و استلام جوازات الفرادى و ايصالها الى مراكز المغادرة (مركز استقبال المطار ، صالة الفرادى) للتخفيف من اعباء مكاتب الخدمة الميدانية وعدم تشتتهم عن اداء الخدمة التي تقدم للحجاج الكرام .	منذ وقت انشاء كشف المغادرة	على مدار الساعة
٦	التنسيق مع رؤساء مكاتب الخدمة الميدانية بالتواصل مع مكاتب شئون الحج و المجموعات السكنية الجهات ذات العلاقة المشاركة في الخدمة وتزويد المجلس بمواد الاجتماع والمقر وتوثيق المحاضر المعدة لذلك ومعالجة المعوقات والاجراءات مع الجهات ذات العلاقة المشاركة في الخدمة	١٤٣٦/١٠/٢٠	٩٠ يوم
٧	متابعة النداءات و البلاغات وتسديدها	يومياً في حالة ورود بلاغ	على مدار الساعة

التجهيزات	
النوع	العدد
حاسب آلي	٢
طابعة	١
سكنر	١
برافو	٣
محطة ثابتة	١
لاسلكي يدوي	٣
سيارات	٢

الكوادر البشرية	
النوع	العدد
رئيس	١
رئيس فترة	٣
مشرف	٣
مساند	٢
منسق	٣
سكرتير	١

مرجعية البرنامج	قطاع المغادرة الميدانية المشرف على مركز مغادرة الميقات	يشرف على البرنامج	عضو مجلس إدارة
الجهة المنفذة	مكتب المجلس الاشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية ١	مستوى المسئول التنفيذي	رئيس المجلس الاشرافي

رابعاً : مركز توجيه الحافلات ا

التعريف بالبرنامج

يهدف هذا المركز الى تحسين الخدمة و رفع مستوى الأداء و ذلك من خلال التعاون مع مكاتب الخدمة الميدانية بتوجيه الحافلات إلى مواقع التوديع بحسب توزيع أعداد الحجاج للحافلات حسب مدخلات النظام الآلي ، كما أنها تقوم بالتصفية مع شركات النقل والنقابة العامة للسيارات بدلاً من مكاتب الخدمة الميدانية حتى يتسنى للمكاتب متابعة شؤون حجاجها الكرام بحسب تطلعاتهم وفق المحددات الزمننية كما انها تقوم بتوجييه المركبات الصغيرة والحافلات الخاصة في موسم ما بعد الحج إلى مراكز الإستقبال.

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقيق	مؤشر القياس
متابعة التوديع الميداني في النظام الآلي	طباعة جداول التوديع الميداني ومعرفة مواقع التعديل واتخاذ الازم مع شركات النقل فيما يخص ذلك	معرفة جميع شركات النقل باعداد الحافلات المطلوبة لكل شركة ٩٧ ٪
جاهزية الحافلات قبل موعد المغادرة وفق المحددات الزمنية	تجهيز الحافلات قبل موعد توجيهها بساعتين و من ثم توجيهها الى مواقع التوديع حسب مواعيدها	جاهزية جميع الحافلات ووصولها الى مواقع التوديع الميداني وفق المحددات الزمنية ٩٢ ٪
الانسيابية في تنظيم خروج الحافلات من المحطة	فرز الحافلات داخل الساحة كل مكتب على حده و تنظيم خروجها و ايجاد مخارج اضافية خلال ايام الذروة و انهاء تكدس الحافلات اثناء الخروج و خلطها بين مكاتب الخدمة الميدانية	انهاء تكدس الحافلات اثناء الخروج وانهاء ظاهرة خلط الحافلات بين مكاتب الخدمة الميدانية ٩٤ ٪
تنفيذ العقود الخاصة مع شركات النقل	التواصل مع مكاتب الخدمة الميدانية و شركات النقل و التنسيق فيما يخص ذلك قبل موعد التوديع بـ ٢٢ ساعة و التاكد من توفر الحافلات المطلوبة و مدى جاهزيتها و الحرص على ادخال العقود المبرمة في النظام الآلي من قبل مكاتب الخدمة الميدانية	وصول الحافلات المطلوبة ذات العقود الى مواقعها الصحيحة بنسبة ٩٩ ٪

مؤشر القياس	وسيلة التحقيق	الهدف
إنهاء ظاهرة زيادة عدد الحجاج الكرام عن عمولة الحافلة أو العكس ٩٨٪	طابعة جداول التوديع المدياني وتجهيز حافلات كل مكتب بحسب مدخلاته في النظام الآلي للمؤسسة الأهلية للأدلاء .	مطابقة حمولة الحافلات مع الأعداد الفعلية للحجاج الكرام بكل موقع
سرعة انتهاء الحالات ٩٤ ٪	التعاون مع وحدة المجلس الاشرافي والتجاوب مع حالات الخروج المبكر وتعطل الحالات او رفضها من قبل الحجاج الكرام	التجاوب مع الحالات الميدانية وخروج المبكر والحالات الطارئة وسرعة معالجة حالات تعطل الحافلات او رفضها من قبل الحجاج الكرام
التقليص من حالات وجود جوازات بحوزة الحجاج الكرام او عدم تسجيلها في النظام الآلي ٩٦ ٪	ايجاد كادر يقوم بمراقبة تفويج الحجاج الكرام عند نقطة الفرز وخصوصا المركبات الخاصة التي تقل الحجاج الكرام لموسم ما بعد الحج	مراقبة تفويج الحجاج الكرام لموسم ما بعد الحج
تسديد جميع المواقع ١٠٠٪	يتم تحويل عدد ٥٠٪ من إجمالي كادر مركز توجيه الحافلات بالهجرة إلى مركز توجيه الحافلات بالمطار (الترددية) ليتم تسديد جميع مواقع التوديع المغادرة عبر منفذ مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز بالمدينة المنورة حيث يقوم هذا المركز بنفس إجراءات العمل في مركز توجيه الحافلات لموسم ما بعد الحج .	توجية حافلات الحجاج المغادرين عبر مطار الامي ر محمد بن عبد العزيز لمواقع السكن

المهام الإجرائية

المهام الإجرائية لمركز توجية الحافلات ١

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

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
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

مقومات البرنامج

التجهيزات	
النوع	**العدد**
حاسب آلي	٦
طابعة عادية	٤
اسكنر	٦
آلة تصوير	١
هاتف	١
فاكس	١
محطة ثابتة	١
لاسلكي يدوي	٤
سيارات	٣
دباب	٢
سيارة فان	٣

الكوادر البشرية	
النوع	**العدد**
رئيس	١
رئيس فترة	٣
مشرف	٦
مساند	٣
منسق	٦
سكرتير	٢
مرشد	٤٠
مرشد ٢	٤٠

مرجعية البرنامج	قطاع المغادرة الميدانية المشرف على مركز مغادرة الميقات	**يشرف على البرنامج**	عضو مجلس إدارة
الجهة المنفذة	مركز توجيه الحافلات ١	**مستوى المسئول التنفيذي**	رئيس المركز

خامساً : مكاتب الخدمة الميدانية

التعريف بالبرنامج

يعتبر هذا البرنامج من أهم البرامج وذلك لتواصلها المباشر مع الحجاج الكرام وزوار مسجد المصطفى صلى الله عليه وسلم ، من حيث يتم تقديم كافة الخدمات والإجراءات منذ بدأ في أستقبالهم ومتابعتهم في الوحدات السكنية وتسجيل جوازاتهم وأرشفتها وفرزها وتجهيزها إلى يوم التوديع الخاص بهم أول بأول.

اسم مكتب الخدمة الميداني	
المكتب الميداني لخدمة حجاج دول بلاد الشام و العراق و اليمن و المقيمين بدول الخليج	المكتب الميداني لخدمة حجاج بلاد المغرب العربي
المكتب الميداني لخدمة حجاج مسلمي امريكا و استراليا و كندا و الرحلات الداخلية	المكتب الميداني لخدمة حجاج مسلمي اوروبا
المكتب الميداني لخدمة حجاج تركيا	المكتب الميداني لخدمة حجاج جنوب شرق اسيا
المكتب الميداني لخدمة حجاج اندونيسيا	المكتب الميداني لخدمة حجاج الهند

الهدف	وسيلة التحقق	مؤشر القياس
حسن استقبال ضيوف الرحمن	استقبال الحجاج الكرام عند مراجعتهم المكتب بكل بشاشة وسرور وتقديم الضيافة لهم	٩٨٪
حسن تقديم الخدمات اللازمة للحجاج الكرام منذ قدومهم وحتى مغادرتهم	١.استلام الجوازات من مراكز الاستقبال و تسجيلها و ارشفتها و حفظها لحين طلب استخراج الجوازات ٢. التطبيق على الجوازات و عرضها على المنظم او الحاج الكريم قبل احالتها الى التوديع ٣. القيام بعمل الإجراءات المبدئية لعملية التوديع ٤ . مرافقة الحجاج الكرام للجهات ذات العلاقة لانهاء معاملته اذا لزم الامر"	التميز في اداء الخدمة ٨٥٪
انهاء جميع الإجراءات المطلوبة في خدمة ضيوف الرحمن	"استكمال جميع الاجراءات اللازمة من عمل المغادرات المبدئية و الميدانية واصدار السندات و الإعتمادات و حفظ الجوازات لحين موعد المغادرة"	٨٥٪
التعاون مع ضيوف الرحمن ومساعدتهم	ارشاد الحجاج الى حافلاتهم في مواقع التوديع و متابعة نقل امتعتهم	٩٥٪
تطبيق الجودة في مواقع التوديع الميداني	١- متابعة وصول الحافلات على مواعيدها ٢- تجهيز الموقع من جميع العناصر المطلوبة ٣- حسن التعامل مع الحجاج الكرام ٤- ترقيم الحافلات ووضع كشوفات مغادرة عليها ٥- ارشاد الحجاج الكرام الى حافلاتهم ٦- صحة تطبيق الجوزات على الحجاج الكرام ٧- مطابقة العدد الفعلي مع كشف المغادرة ٨- مغادرة الحافلات وفق محددها الزمني ٩- سرعة معالجة المعوقات	تجويد عمليات التوديع الميداني وفق الخطة التشغيلية ٩٧ ٪

المهام الإجرائية لمكاتب الخدمة الميدانية

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	حسن استقبال الحجاج الكرام و تقديم الضيافة لهم و الترحيب بهم	١٤٣٦/١١/٠١ هـ	٨٠ يوم
٢	١- استلام الجوازات من مراكز الاستقبال (الهجرة ، المطار) . ٢- استكمال بياناتها من خلال (طلب البيانات وجلبها و تسجيلها وربطها بالحقائب) وارشفتها . ٣- استخراج الجوازات (فرادى او مجموعات) عمل المغادرات المبدئية . ٤- حفظ الجوازات بأرشيف التوديع المبدئي و عمل المغادرات الميدانية و توريد تذاكر الاركاب واصدار السندات. ٥- اصدار الاعتمادات قبل موعد التوديع ب ٢٤ ساعة و تسليم الحقائب الى وحدة التوديع النهائي بالمكتب . ٦- التواصل مع وحدة توجيه الحافلات و التنسيق لذلك. ٧- تسليم جوازات الفرادى الى مندوبي وحدة مكاتب الخدمة الميدانية قبل موعد المغادرة ب ٢٤ ساعة لموسم ما بعد الحج . ٨- (بالنسبة للمقيمين بدول الخليج) يتم تسليم جوازات الحجاج لرؤساء الحملات . ٩- (بالنسبة للرحلات الداخلية) إرسال مندوب إلى مركز استقبال المطار لاستلام جوازات الرحلات الداخلية . ١٠- التوجه الى مواقع التوديع قبل وصول الحافلات ب ٣٠دقيقه بعد التأكد من عدد الجوازات واستكمال جميع عناصر التوديع . ١١- اتمام عملية التوديع .	١٤٣٦/١١/٠١ هـ	٨٠ 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	١٤٣٦/١١/٠١ هـ	٨٠ 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	١٤٣٦/١١/٠١ هـ	٨٠ يوم
٥	تفقد الحجاج ومتابعة احوالهم ومساعدتهم وتقديم الدعم اللازم لخدمتهم طوال مدة اقامتهم ووفق الاحتياج لتحقيق راحتهم	١٤٣٦/١١/٠١ هـ	٨٠ يوم

التجهيزات

م	المواقع	حاسب آلي	طابعة عادية	قارئ ضوئي	آلة تصوير	هاتف	فاكس	برافو	محطة ثابتة	لاسلكي يدوي	سيارات	كاميرات مراقبة
١	مكتب جنوب شرق اسيا	١٢	٥	٨	١	٤	١	٣	١	٣	٢	٨
٢	مكتب بلاد الشام	١٢	٥	٨	١	٤	١	٣	١	٣	٢	٦
٣	مكتب مسلمي أوروبا	١٢	٤	٨	١	٤	١	٣	١	٣	٢	٨
٤	مكتب المغرب	١٢	٥	٨	١	٤	١	٣	١	٣	٢	٦
٥	مكتب اندونيسيا	١٥	٥	١٠	٢	٤	١	٣	١	٣	٢	٨
٦	مكتب الهند	١٥	٦	٨	١	٤	١	٣	١	٣	٢	٨
٧	مكتب مسلمي أمريكا وبريطانيا	١٢	٤	٨	١	٤	١	٣	١	٣	٢	٨
٨	مكتب تركيا	١٢	٦	٨	١	٤	١	٣	١	٣	٢	٨
	الاجمالي	١٠٢	٤٠	٦٦	٩	٣٢	٨	٢٤	٨	٢٤	١٦	٦٠

م	المواقع	رئيس	نائب	عضو جوازات	مشرف	مساند	منسق	سكرتير	مدخل بيانات	مرشد ١	مرشد ٢
١	مكتب جنوب شرق اسيا	١	٣	٣	٣	٣	٣	٢	١٤	٢٠	٢٥
٢	مكتب بلاد الشام	١	٣	٣	٣	٣	٣	٢	١٢	٢٠	٢٠
٣	مكتب مسلمي أوروبا	١	٣	٣	٣	٣	٣	٢	١٤	٢٠	٢٥
٤	مكتب المغرب	١	٣	٣	٣	٣	٣	٢	١٢	٢٠	٢٠
٥	مكتب اندونيسيا	١	٣	٣	٣	٣	٣	٢	١٥	٢٥	٢٥
٦	مكتب الهند	١	٣	٣	٣	٣	٣	٢	١٥	٢٥	٢٥
٧	مكتب مسلمي أمريكا وبريطانيا	١	٣	٣	٣	٣	٣	٢	١٢	٢٠	٢٠
٨	مكتب تركيا	١	٣	٣	٣	٣	٣	٢	١٤	٢٠	٢٥
	الاجمالي	٨	٢٤	٢٤	٢٤	٢٤	٢٤	١٦	١٠٨	١٧٠	١٨٥

مرجعية البرنامج	قطاع المغادرة الميدانية المشرف على مركز مغادرة الميقات	**يشرف على البرنامج**	عضو مجلس إدارة
الجهة المنفذة	مكاتب الخدمة الميدانية	**مستوى المسئول التنفيذي**	رئيس المكتب

قطاع المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية المنسق مع النقابة العامة للسيارات

قطاع المغادرة الميدانية المنسق مع النقابة العامة للسيارات

النداء اللاسلكي (د٩)			
المشرف على القطاع	الدليل . فارس بن يوسف صبغة الله عضو مجلس الإدارة للمغادرة الميدانية المنسق مع النقابة العامة للسيارات		
رقم الجوال	٠٥٦٦٦٣٥٥٥٠	البريد الآلي	fhabib@Adilla.com.sa
هاتف مباشر	٨٢٤٣١٤٤ تحويلة (٣٠٠-٣٠١)	فاكس	٨٢٥٥٠٤٨

التعريف بالقطاع

هي الجهة المشرفة على قطاع المغادرة ومكاتب الخدمة الميدانية رقم ٢ و كذلك مركز توجيه الحافلات ٢ و هي الجهة التي تقوم بالتنسيق مع النقابة العامة للسيارات في التواصل مع شركات النقل لتوفير الحافلات المهيأة لخدمة ضيوف الرحمن لتقديم خدمات ذات مستوى رفيع لزوار مسجد المصطفى صل الله عليه وسلم وهي الجهة التي تقوم بمعالجة المعوقات الإدارية لهذه المكاتب .

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

- مكتب خدمة حجاج باكستان
- مكتب خدمة حجاج افغانستان ودول وسط اسيا
- مكتب خدمة حجاج مصر
- مكتب خدمة حجاج بنجلاديش
- مكتب خدمة حجاج ايران
- مكتب خدمة حجاج السودان
- مكتب خدمة حجاج نيجيريا
- مركز توجيه الحافلات ٢
- مكتب المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية ٢
- وحدة قطاع المجلس الإشرافي ٢

م	البرنامج	الجهة المسئولة عن تنفيذه
١	برنامج وحدة قطاع المجلس الإشرافي ٢	وحدة قطاع المجلس الإشرافي ٢
٢	برنامج مكتب المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية ٢	مكتب المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية ٢
٣	برنامج مركز توجيه الحافلات ٢	مركز توجيه الحافلات ٢
٤	برنامج مكتب خدمة حجاج باكستان	مكتب خدمة حجاج باكستان
٥	برنامج مكتب خدمة حجاج افغانستان ودول وسط اسيا	مكتب خدمة حجاج افغانستان ودول وسط اسيا
٦	برنامج مكتب خدمة حجاج مصر	مكتب خدمة حجاج مصر
٧	برنامج مكتب خدمة حجاج بنجلاديش	مكتب خدمة حجاج بنجلاديش
٨	برنامج مكتب خدمة حجاج السودان	مكتب خدمة حجاج السودان
٩	برنامج مكتب خدمة حجاج نيجيريا	مكتب خدمة حجاج نيجيريا
١٠	برنامج مكتب خدمة حجاج ايران	مكتب خدمة حجاج ايران

التعريف بالبرنامج

يعني هذا البرنامج تنظيم العمل داخل القطاع والربط بين كافة الوحدات التابعة وتوثيق جميع أعمال القطاع .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقق	مؤشر القياس
انتظام عمل القطاع والوحدات .	• القيام بأعمال السكرتارية . • استلام وتسليم المعاملات من الإدارات والوحدات . • متابعة المعاملات لدى الإدارات والوحدات	عدم تعليق المهام أو المعاملات أو تأخرها في الإنجاز .
توثيق اداء القطاع والوحدات .	• تجميع التقارير من الإدارات والوحدات التابعة وتفريغها في نموذج موحد يوضح سير العمل في جميع المواقع . • إصدار تقرير موحد بعمل كل إدارة ووحدة والمهام الموجزة والموكلة إليهم .	تزويد الإدارات والوحدات التابعة للقطاع بالتقارير يومياً .

المهام الإجرائية

برنامج وحدة قطاع المجلس الإشرافي ٢

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	استلام وتسليم المعاملات والتقارير من الإدارات والوحدات والرفع لعضو مجلس الإدارة على مدار (٢٤) ساعة .	بداية الموسم	على مدار الساعة
٢	إعداد تقارير يومية بالمهام المنجزة ومؤشرات الأداء .	بداية الموسم	على مدار الساعة

التجهيزات	
النوع	العدد
برافو	١
محطة ثابتة	١
لاسلكي يدوي	١
سيارات	١

الكوادر البشرية	
النوع	العدد
مشرف	١
مساند	١
سكرتير	١

مرجعية البرنامج	قطاع المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية المنسق مع النقابة العامة للسيارات	يشرف على البرنامج	عضو مجلس إدارة
الجهة المنفذة	وحدة القطاع	مستوى المسئول التنفيذي	عضو مجلس إدارة

ثانياً: مكتب المجلس الاشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية٢

التعريف بالبرنامج

هو الجهة التي تشرف على الأعمال الإدارية و الميدانية لمكاتب الخدمة الميدانية و القطاعات المدرجة تحت نطاق المجلس الاشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية ١ لتقديم خدمات ذات مستوى رفيع لزوار مسجد رسول الله صل الله عليه وسلم و معالجة المعوقات ، اضافة الى مساندتها ودعمها خلال اوقات الذروة و التنسيق فيما بينهم .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقيق	مؤشر القياس
جاهزية مكاتب الخدمة الميدانية و الوحدات المدرجة تحت نطاق القطاع المغادرة والمكاتب الميدانية	الاشراف على الاستعدادات لمتابعة تسليم وتجهيز مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات المدرجة والتواصل مع الجهات ذات العلاقة فيما يخص ذلك والاشراف على سرعة تامين النواقص وتمكين ابناء الطائفة من العمل في المؤسسة بنسبة (٣٠٪)	جاهزية جميع مكاتب الخدمة الميدانية واكتمال جميع التجهيزات المكتبية والادارية ورفع نسبة الكادر من ابناء الطائفة ٩٨ ٪
حسن اختيار فريق العمل الموسمي	متابعة الترشيحات والتعينات والترقيات حسب الحاجة لكل مكتب او وحدة من الوحدات المدرجة	وجود كادر كفء في جميع مكاتب الخدمة الميدانية او الوحدات لتحقيق الاهداف والتميز في الخدمة ٩٢٪
نشر ثقافة العمل بروح الفريق الواحد	بث مفهوم العمل بروح الفريق الواحد والتعاون واهمية كلاً منهما بين مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات المدرجة وتقديم الدعم والمساندة فيما بينهم	ايجاد تعاون ملحوظ بين مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات في جميع الاجراءات تحت مفهوم العمل بالفريق الواحد ٩٠٪
جودة الخدمة المقدمة للحجاج الكرام	التواجد المستمر في جميع مكاتب الخدمة الميدانية والوحدات وذلك من خلال الاشراف ومتابعة تسير العمل والتاكد من تحقيق الاهداف المرجوة ومساندتها في انهاء اجراءات الحجاج خلال ايام الذروة	انهاء ظاهرة تكدس الحجاج الكرام داخل مكاتب الخدمة الميدانية وظاهرة تكدس الحقائب عن التسجيل ٩٠ ٪

الهدف	وسيلة التحقيق	مؤشر القياس
جودة الاداء وفق المحددات الزمنية	توحيد اجراءات العمل في جميع مكاتب الخدمة الميدانية ومتابعتها مكتبياً و ميدانياً والتاكد من قيامها بتنفيذ الاجراءات حسب الانظمة والتعليمات والخطط التشغيلية وفق محددات زمنية	استكمال جميع اجراءات الحجاج الكرام مكتبياَ بنسبة ٩٨ ٪
الحد من حالات التاخير وصول جوازات الفرادى لمراكز المغادرة	المرور الدوري على مكاتب الخدمة الميدانية واستلام جوازات الحجاج الفرادى وايصالها على مراكز المغادرة (استقبال المطار - صالة الفرادى)	تجويد خدمة الاداء وعدم ارباك مكاتب الخدمة الميدانية وتشتت جهودهم فيما يخص ذلك ٨٨ ٪
الاستمرار في تطوير ودعم سبل التواصل والتنسيق	التواجد في جميع الاجتماعات التنسيقية فيما بين مكاتب بالخدمة الميدانية والجهات ذات العلاقة المشاركة في الخدمة (مكاتب شؤون الحج ، المجموعات السكنية ، ... إلخ) والتأكد من الالتزام بالخطة التشغيلية .	توثيق محاضر والالتزام بالتعليمات وفق الخطة التشغيلية لتقديم أفضل الخدمات لزوار مسجد المصطفى صلى الله علي وسلم ٩٥٪
متابعة النداءات والبلاغات	متابعة البلاغات الواردة وتسديدها	سرعة تسديد البلاغات الواردة ٩٥٪
تنمية مهارات أبناء الطائفة	متابعة الكادر من أبناء الطائفة في جميع مكاتب الخدمة الميدانية والقطاعات المدرجة تحت نطاق المجلس وتنمية مهاراتهم وسقلها وخصوصاً في إدارة الأمزات .	تحسين أداء الخدمة في المكاتب الميدانية وتطوير قدرات الكادر من أبناء الطائفة المهنية والإبداعية ومساعدتهم في تحسين مهاراتهم الكامنة ٨٢٪
أرشفة جوازات الحجاج آلياً برقم الدولاب والدرج بالأرشيف	مراقبة آلية للعمليات داخل مكتب الخدمة من خلال مراقبة الجودة .	سرعة الوصول إلى الاجوازات
تداول الجوازات داخل المكتب مع الجهات الأخرى بشكل آلي	١- تدريب العاملين على إجراءات وآليات العمل قبل بداية أعمال الحج . ٢- مراقبة آلية للعمليات داخل مكتب الخدمة من خلال مبراقبة الجودة .	حفظ الجوازات من ضياعها .

المهام الإجرائية لمكتب المجلس الاشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية ٢

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	التنسيق و تسهيل عملية تسليم المكاتب المدرجة تحت نطاق قطاع المغادرة و المكاتب الميدانية من التجهيزات التقنية و الإدارية قبل بدء أعمال الموسم بوقت كاف و التاكد من مدى جاهزيتها و متابعة الترشيحات و الترقيات والمناقلات آليا و اعتمادها حسب حاجة المكاتب من اللغات و ذوي الخبرة و تحفيز الكادر الواعي للوصول الى الخدمة المطلوبة	١٤٣٦/١٠/٢٠	١٠ يوم
٢	الإجتماع مع رؤساء مكاتب الخدمة الميدانية و بث مفهوم العمل بروح الفريق الواحد و ايجاد مبدأ التعاون فيما بينهم	١٤٣٦/١٠/٢٠	على مدار الساعة
٣	متابعة جداول التوديع الصادرة من مكاتب الخدمة الميدانية لتقييم نسبة العمل لكل مكتب اضافة الى التواجد المستمر داخل المكاتب و تقديم الدعم و المساندة لمنع ظهور حالات التكدس	منذ وقت انشائها	٨٠ يوم
٤	التواجد المستمر داخل مكاتب الخدمة الميدانية و متابعة جميع الاجراءات الداخلية و التأكد من توحيدها و تنفيذها وفق الخطة التشغيلية ومتابعة انهاء اجراءات الحجاج الكرام وفق المحددات الزمنية الموضوعة لكل اجراء	١٤٣٦/١١/٠٥	على مدار الساعة
٥	المرور الدوري على مكاتب الخدمة الميدانية في موسم ما بعد الحج و استلام جوازات الفرادى و ايصالها الى مراكز المغادرة (مركز استقبال المطار ، صالة الفرادى) للتخفيف من اعباء مكاتب الخدمة الميدانية وعدم تشتتهم عن اداء الخدمة التي تقدم للحجاج الكرام .	منذ وقت انشاء كشف المغادرة	على مدار الساعة
٦	التنسيق مع رؤساء مكاتب الخدمة الميدانية بالتواصل مع مكاتب شئون الحج و المجموعات السكنية الجهات ذات العلاقة المشاركة في الخدمة وتزويد المجلس بمواد الاجتماع والمقر وتوثيق المحاضر المعدة لذلك ومعالجة المعوقات والاجراءات مع الجهات ذات العلاقة المشاركة في الخدمة	١٤٣٦/١٠/٢٠	٩٠ يوم
٧	متابعة النداءات و البلاغات وتسديدها	يومياً في حالة ورود بلاغ	على مدار الساعة

التجهيزات	
النوع	**العدد**
حاسب آلي	٢
طابعة	١
سكنر	١
برافو	٣
محطة ثابتة	١
لاسلكي يدوي	٣
سيارات	٢

الكوادر البشرية	
النوع	**العدد**
رئيس	١
رئيس فترة	٣
مشرف	٣
مساند	٢
منسق	٣
سكرتير	١

مرجعية البرنامج	قطاع المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية المنسق مع النقابة العامة للسيارات	**يشرف على البرنامج**	عضو مجلس إدارة
الجهة المنفذة	مكتب المجلس الاشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية ٢	**مستوى المسئول التنفيذي**	رئيس المجلس الاشرافي

التعريف بالبرنامج

يهدف هذا المركز الى تحسين الخدمة و رفع مستوى الأداء و ذلك من خلال التعاون مع مكاتب الخدمة الميدانية بتوجيه الحافلات إلى مواقع التوديع بحسب توزيع أعداد الحجاج للحافلات حسب مدخلات النظام الآلي ، كما أنها تقوم بالتصفية مع شركات النقل والنقابة العامة للسيارات بدلاً من مكاتب الخدمة الميدانية حتى يتسنى للمكاتب متابعة شؤون حجاجها الكرام بحسب تطلعاتهم وفق المحددات الزمننية كما انها تقوم بتوجييه المركبات الصغيرة والحافلات الخاصة في موسم ما بعد الحج إلى مراكز الإستقبال.

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقيق	مؤشر القياس
متابعة التوديع الميداني في النظام الآلي	طباعة جداول التوديع الميداني ومعرفة مواقع التعديل واتخاذ الازم مع شركات النقل فيما يخص ذلك	معرفة جميع شركات النقل باعداد الحافلات المطلوبة لكل شركة ٩٧ ٪
جاهزية الحافلات قبل موعد المغادرة وفق المحددات الزمنية	تجهيز الحافلات قبل موعد توجيهها بساعتين و من ثم توجيهها الى مواقع التوديع حسب مواعيدها	جاهزية جميع الحافلات ووصولها الى مواقع التوديع الميداني وفق المحددات الزمنية ٩٢ ٪
الانسيابية في تنظيم خروج الحافلات من المحطة	فرز الحافلات داخل الساحة كل مكتب على حده و تنظيم خروجها و ايجاد مخارج اضافية خلال ايام الذروة و انهاء تكدس الحافلات اثناء الخروج و خلطها بين مكاتب الخدمة الميدانية	انهاء تكدس الحافلات اثناء الخروج وانهاء ظاهرة خلط الحافلات بين مكاتب الخدمة الميدانية ٩٤ ٪
تنفيذ العقود الخاصة مع شركات النقل	التواصل مع مكاتب الخدمة الميدانية و شركات النقل و التنسيق فيما يخص ذلك قبل موعد التوديع بـ ٢٢ ساعة و التاكد من توفر الحافلات المطلوبة و مدى جاهزيتها و الحرص على ادخال العقود المبرمة في النظام الآلي من قبل مكاتب الخدمة الميدانية	وصول الحافلات المطلوبة ذات العقود الى مواقعها الصحيحة بنسبة ٩٩ ٪

مؤشر القياس	وسيلة التحقيق	الهدف
إنهاء ظاعرة زيادة عدد الحجاج الكرام عن عمولة الحافلة أو العكس ٩٨٪	طابعة جداول التوديع المدياني وتجهيز حافلات كل مكتب بحسب مدخلاته في النظام الآلي للمؤسسة الأهلية للأدلاء .	مطابقة حمولة الحافلات مع الأعداد الفعلية للحجاج الكرام بكل موقع
سرعة انتهاء الحالات ٩٤ ٪	التعاون مع وحدة المجلس الاشرافي والتجاوب مع حالات الخروج المبكر وتعطل الحالات او رفضها من قبل الحجاج الكرام	التجاوب مع الحالات الميدانية وخروج المبكر والحالات الطارئة وسرعة معالجة حالات تعطل الحافلات او رفضها من قبل الحجاج الكرام
التقليص من حالات وجود جوازات بحوزة الحجاج الكرام او عدم تسجيلها في النظام الآلي ٩٦ ٪	ايجاد كادر يقوم بمراقبة تفويج الحجاج الكرام عند نقطة الفرز وخصوصا المركبات الخاصة التي تقل الحجاج الكرام لموسم ما بعد الحج	مراقبة تفويج الحجاج الكرام لموسم ما بعد الحج
تسديد جميع المواقع ١٠٠٪	يتم تحويل عدد ٥٠٪ من إجمالي كادر مركز توجيه الحافلات بالهجرة إلى مركز توجيه الحافلات بالمطار (الترددية) ليتم تسديد جميع مواقع التوديع المغادرة عبر منفذ مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز بالمدينة المنورة حيث يقوم هذا المركز بنفس إجراءات العمل في مركز توجيه الحافلات لموسم ما بعد الحج .	توجية حافلات الحجاج المغادرين عبر مطار الامي ر محمد بن عبد العزيز لمواقع السكن

المهام الإجرائية

المهام الإجرائية لمركز توجية الحافلات ١

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

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
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

مقومات البرنامج

التجهيزات	
النوع	**العدد**
حاسب آلي	٦
طابعة عادية	٤
اسكنر	٦
آلة تصوير	١
هاتف	١
فاكس	١
محطة ثابتة	١
لاسلكي يدوي	٤
سيارات	٣
دباب	٢
سيارة فان	٣

الكوادر البشرية	
النوع	**العدد**
رئيس	١
رئيس فترة	٣
مشرف	٦
مساند	٣
منسق	٦
سكرتير	٢
مرشد	٤٠
مرشد ٢	٤٠

مرجعية البرنامج	قطاع المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية المنسق مع النقابة العامة للسيارات	**يشرف على البرنامج**	عضو مجلس إدارة
الجهة المنفذة	مركز توجيه الحافلات ٢	**مستوى المسئول التنفيذي**	رئيس المركز

رابعاً : مكاتب الخدمة الميدانية

التعريف بالبرنامج

يعتبر هذا البرنامج من أهم البرامج وذلك لتواصلها المباشر مع الحجاج الكرام وزوار مسجد المصطفى صلى الله عليه وسلم ، من حيث يتم تقديم كافة الخدمات والإجراءات منذ بدأ في أستقبالهم ومتابعتهم في الوحدات السكنية وتسجيل جوازاتهم وأرشفتها وفرزها وتجهيزها إلى يوم التوديع الخاص بهم أول بأول.

اسم مكتب الخدمة الميداني	
مكتب الخدمة الميداني لحجاج باكستان	مكتب الخدمة الميداني لحجاج أفغانستان
مكتب الخدمة الميداني لحجاج مصر	مكتب الخدمة الميداني لحجاج بنجلاديش
مكتب الخدمة الميداني لحجاج السودان	مكتب الخدمة الميداني لحجاج نيجيريا
مكتب الخدمة الميداني لحجاج إيران	

الهدف	وسيلة التحقيق	مؤشر القياس
حسن استقبال ضيوف الرحمن	استقبال الحجاج الكرام عند مراجعتهم المكتب بكل بشاشة وسرور وتقديم الضيافة لهم	٪۹۸
حسن تقديم الخدمات اللازمة للحجاج الكرام منذ قدومهم وحتى مغادرتهم	١.استلام الجوازات من مراكز الاستقبال و تسجيلها و ارشفتها و حفظها لحين طلب استخراج الجوازات ٢. التطبيق على الجوازات و عرضها على المنظم او الحاج الكريم قبل احالتها الى التوديع ٣. القيام بعمل الإجراءات المبدئية لعملية التوديع ٤ . مرافقة الحجاج الكرام للجهات ذات العلاقة لانهاء معاملته اذا لزم الامر"	التميز في اداء الخدمة ٨٥٪
انهاء جميع الإجراءات المطلوبة في خدمة ضيوف الرحمن	"استكمال جميع الاجراءات اللازمة من عمل المغادرات المبدئية و الميدانية واصدار السندات و الإعتمادات و حفظ الجوازات لحين موعد المغادرة"	٪۸۵
التعاون مع ضيوف الرحمن ومساعدتهم	ارشاد الحجاج الى حافلاتهم في مواقع التوديع و متابعة نقل امتعتهم	٪۹٥
تطبيق الجودة في مواقع التوديع الميداني	١- متابعة وصول الحافلات على مواعيدها ٢- تجهيز الموقع من جميع العناصر المطلوبة ٣- حسن التعامل مع الحجاج الكرام ٤- ترقيم الحافلات ووضع كشوفات مغادرة عليها ٥- ارشاد الحجاج الكرام الى حافلاتهم ٦- صحة تطبيق الجوزات على الحجاج الكرام ٧- مطابقة العدد الفعلي مع كشف المغادرة ٨- مغادرة الحافلات وفق محددها الزمني ٩- سرعة معالجة المعوقات	تجويد عمليات التوديع الميداني وفق الخطة التشغيلية ٩٧ ٪

المهام الإجرائية لمكاتب الخدمة الميدانية

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	حسن استقبال الحجاج الكرام و تقديم الضيافة لهم و الترحيب بهم	١٤٣٦/١١/٠١ هـ	٨٠ يوم
٢	١- استلام الجوازات من مراكز الاستقبال (الهجرة ، المطار) . ٢- استكمال بياناتها من خلال (طلب البيانات وجلبها و تسجيلها وربطها بالحقائب) وارشفتها . ٣- استخراج الجوازات (فرادى او مجموعات) عمل المغادرات المبدئية . ٤- حفظ الجوازات بأرشيف التوديع المبدئي و عمل المغادرات الميدانية و توريد تذاكر الاركاب واصدار السندات. ٥- اصدار الاعتمادات قبل موعد التوديع ب ٢٤ ساعة و تسليم الحقائب الى وحدة التوديع النهائي بالمكتب . ٦- التواصل مع وحدة توجيه الحافلات و التنسيق لذلك. ٧- تسليم جوازات الفرادى الى مندوبي وحدة مكاتب الخدمة الميدانية قبل موعد المغادرة ب ٢٤ ساعة لموسم ما بعد الحج . ٨- (بالنسبة للمقيمين بدول الخليج) يتم تسليم جوازات الحجاج لرؤساء الحملات . ٩- (بالنسبة للرحلات الداخلية) إرسال مندوب إلى مركز استقبال المطار لاستلام جوازات الرحلات الداخلية . ١٠- التوجه الى مواقع التوديع قبل وصول الحافلات ب ٣٠دقيقه بعد التأكد من عدد الجوازات واستكمال جميع عناصر التوديع . ١١- اتمام عملية التوديع .	١٤٣٦/١١/٠١ هـ	٨٠ 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	١٤٣٦/١١/٠١ هـ	٨٠ 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	١٤٣٦/١١/٠١ هـ	٨٠ يوم
٥	تفقد الحجاج ومتابعة احوالهم ومساعدتهم وتقديم الدعم اللازم لخدمتهم طوال مدة اقامتهم ووفق الاحتياج لتحقيق راحتهم	١٤٣٦/١١/٠١ هـ	٨٠ يوم

التجهيزات

م	المواقع	حاسب آلي	طابعة عادية	قارئ ضوئي	آلة تصوير	هاتف	فاكس	برافو	محطة ثابتة	لاسلكي يدوي	سيارات	كاميرات مراقبة
١	مكتب بنجلاديش	١٠	٤	٧	١	٤	١	٣	١	٣	٢	٨
٢	مكتب أفغانستان	١٢	٤	٧	١	٤	١	٣	١	٣	٢	٤
٣	مكتب مصر	١٥	٧	٨	١	٤	١	٣	١	٣	٢	٦
٤	مكتب باكستان	١٥	٦	٨	١	٤	١	٣	١	٣	٢	٨
٥	مكتب إيران	١٢	٤	٨	١	٤	١	٣	١	٣	٢	٦
٦	مكتب نيجيريا	١٢	٤	٨	١	٤	١	٣	١	٣	٢	٨
٧	مكتب السودان	١٢	٤	٨	١	٤	١	٣	١	٣	٢	٦
	الاجمالي	٨٨	٣٣	٥٤	٧	٢٨	٧	٢١	٧	٢١	١٤	٤٦

م	المواقع	رئيس	نائب	عضو جوازات	مشرف	مساند	منسق	سكرتير	مدخل بيانات	مرشد ١	مرشد ٢
١	مكتب بنجلاديش	١	٣	٣	٣	٣	٣	٢	١٥	٢٥	٢٥
٢	مكتب أفغانستان	١	٣	٣	٣	٣	٣	٢	١٢	٢٠	٢٠
٣	مكتب مصر	١	٣	٣	٣	٣	٣	٢	١٤	٢٠	٢٥
٤	مكتب باكستان	١	٣	٣	٣	٣	٣	٢	١٥	٢٥	٢٥
٥	مكتب إيران	١	٣	٣	٣	٣	٣	٢	١٤	٢٠	٢٥
٦	مكتب نيجيريا	١	٣	٣	٣	٣	٣	٢	١٤	٢٠	٢٥
٧	مكتب السودان	١	٣	٣	٣	٣	٣	٢	١٢	٢٠	٢٠
	الاجمالي	٧	٢١	٢١	٢١	٢١	٢١	١٤	٩٦	١٥٠	١٦٥

مرجعية البرنامج	قطاع المجلس الإشرافي لمكاتب الخدمة الميدانية المنسق مع النقابة العامة للسيارات	**يشرف على البرنامج**	عضو مجلس إدارة
الجهة المنفذة	مكاتب الخدمة الميدانية	**مستوى المسئول التنفيذي**	رئيس المكتب

قطاع مجلس الإدارة للعلاقات العامة والإعلام وعلاقات المساهمين

المشرف على إدارة خدمات الحجاج والعلاقات الحكومية

النداء اللاسلكي (د٧)			
المشرف على القطاع	الدليل . كمال بن احمد خليفة عضو مجلس الإدارة للعلاقات العامة والإعلام وعلاقات المساهمين المشرف على إدارة خدمات الحجاج والعلاقات الحكومية		
رقم الجوال	٠٥٠٤٣٥٥٥٨٢	البريد الآلي	k-khalifa@Adilla.com.sa
هاتف مباشر	٨٢٦٠٠٨٨ تحويلة (٤٠٠)	فاكس	٨٢٤٤٢٦٩

التعريف بالقطاع

قطاع يتركز على ثلاثة محاور الاول يعنى بالعلاقات العامة والمراسم بكافة تفاصيل اختصاصاتها من تنظيم المناسبات وترتيب عقد الاجتماعات وإجراءات الزيارات وتنظيم مراسم الاستقبال والتوديع ، فضلاً عن تنفيذ ومتابعة مشاركة المؤسسة بمختلف المناسبات والمعارض ، والمحور الثاني يعنى بالدور الإعلامي المتمثل في إعداد الأخبار وتصويرها وتوزيعها على وسائل الإعلام المختلفة ، فضلاً عن إصدار النشرات والمجلة والكتيبات التعريفية والتوعوية ، وتوثيق المناسبات بالأفلام وإصدار الملف الصحفي ، والمحور الثالث يعني التنسيق بين مؤسسات الطوافة ومكتب الوكلاء الموحد وبين مكاتب الخدمة الميدانية ومراكز المعلومات بالمؤسسة فيما يتعلق بطلبات الاستعلام عن الجوازات أو تبادلها بين الأطراف المعنية وأيضاً إنهاء اجراءات الحجاج بعد انتهاء اعمال الحج .

الهيكل التنظيمي

- **عضو مجلس الإدارة للعلاقات العامة والإعلام وعلاقات المساهمين المشرف على إدارة خدمات الحجاج والعلاقات الحكومية**
  - **وحدة قطاع العلاقات العامة**
  - **إدارة العلاقات العامة والإعلام**
  - **مكتب التنسيق مع مؤسسات أرباب الطوائف**

برامج العمل التابعة للقطاع

م	البرنامج	الجهة المسئولة عن تنفيذه
١	برنامج وحدة قطاع العلاقات العامة	وحدة قطاع العلاقات العامة
٢	برنامج إدارة العلاقات العامة والإعلام	إدارة العلاقات العامة والإعلام
٣	برنامج مكتب التنسيق مع مؤسسات أرباب الطوائف	مكتب التنسيق مع مؤسسات أرباب الطوائف

أولاً : برنامج إدارة العلاقات العامة والإعلام

التعريف بالبرنامج

يعنى هذا البرنامج بكافة الأعمال التي تضطلع بها إدارة العلاقات العامة والإعلام من الإشراف على تنظيم المناسبات ومراسم الاستقبال والضيافة بالإضافة للدور الإعلامي المتمثل في إعداد الأخبار وتصويرها وتوزيعها على وسائل الإعلام المختلفة فضلاً عن إصدار النشرات والمجلة والكتيبات التعريفية والتوعوية وتوثيق المناسبات بالأفلام والملف الصحفي.

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقق	مؤشر القياس
حسن ظهور المؤسسة في المناسبات والضيافة والاستقبال .	١- يتم التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتنظيم المناسبة والتجهيزات اللازمة لها ٢- الإشراف على تنظيم المناسبات ومراسم الاستقبال والضيافة .	تقرير
ضبط علاقة المؤسسة بالجهات الاعلامية .	١- التواصل مع الجهات الإعلامية سواءً المقروءة أو المسموعة أو المرئية وعقد اجتماعات معهم . ٢- تنظيم أشكال التعامل مع وسائل الإعلام المختلفة سواءً كانت مطبوعة أو مذاعة أو مرئية وانتهاج سياسة تضمن ربط الإعلاميين نفسياً بالمؤسسة	الملف الصحفي
تغطية وتوثيق كافة اخبار المؤسسة والوقائع .	١- إعداد الخبر والتقاط الصور وبثها لوسائل الإعلام ومتابعتها وعمل ملف يتضمن جميع الأخبار الخاصة بالحج وعرضها على الرئيس والنائب يومياً وتحرير وجمع الأخبار والمقالات المهمة. ٢- التغطية الاعلامية وتوثيق كل الوقائع خلال الموسم خاصة وطوال العام . ٣- اعداد وطباعة نشرات توثق اخبار المؤسسة بحيث يتم اصدار نشرات عدد (٢) خلال الموسم . ٤- اصدار مجلة دار الهجرة لتوثيق اعمال الحج بالمدينة المنورة .	مجلة ونشرتين

الهدف	وسيلة التحقيق	مؤشر القياس
تقوية العلاقة مع المساهمين والمساهمات.	١- إنشاء جسور تواصل مع المساهمين والمساهمات ووضعهم في موقع الحدث وتزويدهم بأخبار المؤسسة والخدمات التي تقدمها أولاً بأول ٢- من خلال البريد الالكتروني وموقع المؤسسة ورسائل الجوال .	تقرير
فعالية الموقع الاخباري بالبوابة الالكترونية .	١- تطوير الموقع الإخباري في البوابة الالكترونية لموقع المؤسسة والفيس بوك وتويتر يختص بالإدلاء وشئون الحج ٢- من خلال تزويد وتحديث الاخبار والصور الخاصة بأخبار الأدلاء وشئون الحج يومياً ومتابعتها	تحديث يومي

المهام الإجرائية

المهام الاجرائية لالية عمل برنامج العلاقات العامة والاعلام الموسمي

م	وصف الإجراء	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 الاستقبال مباشرة المهمة الحجوزات عمل خطابات تهنئة ورد 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

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
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

مقومات البرنامج

التجهيزات	
النوع	العدد
حاسب آلي محمول	١
طابعة عادية	١
آلة تصوير	١
فاكس	١
برافو	٣
لاسلكي يدوي	٣
سيارات	٢

الكوادر البشرية	
النوع	العدد
مشرف	٢
صحفي	٣
مساعد	١
منسق	٥
منسقة	١
سكرتير	٢
مرشد	٤
مرشد ٢	١

مرجعية البرنامج	قطاع مجلس الإدارة للعلاقات العامة والإعلام وعلاقات المساهمين المشرف على إدارة خدمات الحجاج والعلاقات الحكومية	**يشرف على البرنامج**	عضو مجلس إدارة
الجهة المنفذة	إدارة العلاقات العامة والإعلام	**مستوى المسئول التنفيذي**	مدير ادارة العلاقات العامة والاعلام

ثانياً : برنامج وحدة قطاع العلاقات العامة

التعريف بالبرنامج

يعني هذا البرنامج تنظيم العمل داخل القطاع والربط بين كافة الوحدات التابعة وتوثيق جميع أعمال القطاع .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقق	مؤشر القياس
انتظام عمل القطاع والوحدات .	- القيام بأعمال السكرتارية . - استلام وتسليم المعاملات من الإدارات والوحدات . - متابعة المعاملات لدى الإدارات والوحدات .	عدم تعليق المهام أو المعاملات أو تأخرها في الإنجاز .
توثيق اداء القطاع والوحدات .	- تجميع التقارير من الإدارات والوحدات التابعة وتفريغها في نموذج موحد يوضح سير العمل في جميع المواقع . - إصدار تقرير موحد بعمل كل إدارة ووحدة والمهام الموجزة والموكلة إليهم .	تزويد الإدارات والوحدات التابعة للقطاع بالتقارير يومياً .

المهام الإجرائية

برنامج وحدة قطاع العلاقات العامة

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	استلام وتسليم المعاملات والتقارير من الإدارات والوحدات والرفع لعضو مجلس الإدارة على مدار (٢٤) ساعة .	بداية الموسم	على مدار الساعة
٢	إعداد تقارير يومية بالمهام المنجزة ومؤشرات الأداء .	بداية الموسم	على مدار الساعة

التجهيزات	
النوع	**العدد**
برافو	١
محطة ثابتة	١
لاسلكي يدوي	١

الكوادر البشرية	
النوع	**العدد**
مشرف	١
سكرتير	٢

مرجعية البرنامج	قطاع مجلس الإدارة للعلاقات العامة والإعلام وعلاقات المساهمين المشرف على إدارة خدمات الحجاج والعلاقات الحكومية	**يشرف على البرنامج**	عضو مجلس إدارة
الجهة المنفذة	وحدة قطاع العلاقات العامة	**مستوى المسئول التنفيذي**	عضو مجلس ادارة

ثالثاً : برنامج مكتب التنسيق مع مؤسسات أرباب الطوائف

التعريف بالبرنامج

يعنى برنامج العمل بالتنسيق بين مؤسسات الطوافة ومكتب الوكلاء الموحد وبين مكاتب الخدمة الميدانية ومراكز المعلومات بالمؤسسة فيما يتعلق بطلبات الاستعلام عن الجوازات أو تبادلها بين الأطراف المعنية.

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقق	مؤشر القياس
سرعة الاستجابة للبلاغات الخاصة بالاستعلام عن الجوازات أو تبادلها	• توثيق البلاغات عبر النظام الآلي أو البريد الإلكتروني أو الفاكس • التواصل المستمر مع ضباط الاتصال بالمراكز والمكاتب أو بمؤسسات الطوافة أو مكتب الوكلاء الموحد لمتابعة البلاغات وتسديدها أولا بأول مع جميع الأطراف المعنية.	وصول المعلومات الخاصة بالاستعلامات عن الجوازات في الوقت المحدد. وصول الجوازات إلى الجهة الطالبة لها في الوقت المحدد.
تسليم الجوازات المتبقيه بمكاتب الخدمة الميدانية موسم ماقبل الحج لمكاتب مؤسسات الطوافه	التواصل مع مكاتب الخدمة الميدانية لاحضار الجوازات المتبقيه لديهم وفرزها حسب مؤسسات الطوافه بمكة المكرمة	انهاء تسليم الجوازات لمؤسسات الطوافه

برنامج عمل مكتب التنسيق

م	وصف الإجراء	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 وصو الجواز الى المدينة المنورة	٣٠ دقيقة
٤	التواصل مع المكتب المعني لإرسال مندوب لاستلام جواز الحاج آلياً	عند الانتهاء من استلام الجواز من الجهة 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

مقومات البرنامج

التجهيزات	
النوع	العدد
حاسب آلي	٢
آيباد	٢
طابعة عادية	١
اسكنر	١
فاكس	١
محطة ثابتة	١
لاسلكي يدوي	٢

الكوادر البشرية	
النوع	العدد
مشرف	١
منسق	١
منسق ٢	٣

مرجعية البرنامج	قطاع مجلس الإدارة للعلاقات العامة والإعلام وعلاقات المساهمين المشرف على إدارة خدمات الحجاج والعلاقات الحكومية	يشرف على البرنامج	عضو مجلس إدارة
الجهة المنفذة	مكتب التنسيق مع مؤسسات أرباب الطوائف	مستوى المسئول التنفيذي	عضو مجلس إدارة

قطاع إستقبال الهجرة والبر ومغادرة الفرادى

قطاع إستقبال الهجرة والبر ومغادرة الفرادى

النداء اللاسلكي (د٨)			
المشرف على القطاع	الدليل . هاشم بن مصطفي مقليه عضو مجلس الإدارة لمركزي استقبال الهجرة والبر ومغادرة الفرادى		
رقم الجوال	٠٥٠٥٣٠٤٦٧٩	البريد الآلي	h-maqliya@Adilla.com.sa
هاتف مباشر	٨٢٤٣١٤٤ تحويلة (٤٠٢-٤٠٥)	فاكس	٨٢٨٢٩٤٧

التعريف بالقطاع

يختص القطاع بالإشراف على مركزي الهجرة والبر والفرادى ومكتب التفويج الآلي بالهجرة والبر ومراقبة سير العمل والتواصل المباشر مع رؤساء المراكز ومراقبة جودة الأداء وتنفيذ الخطة التشغيلية . والتنسيق المبكر لوضع خطة عمل لقدوم يوم ١٤/١٢

الهيكل التنظيمي

عضو مجلس الإدارة لمركزي استقبال الهجرة والبر ومغادرة الفرادى

- **وحدة قطاع إستقبال الهجرة والبر ومغادرة الفرادى**
- **مركز استقبال الهجرة بكيلو ٩**
- **مركز استقبال البر وتوديع الحجاج الفرادى**
- **مكتب التفويج الالي بالهجرة والبر**

برامج العمل التابعة للقطاع

م	البرنامج	الجهة المسئولة عن تنفيذه
١	برنامج وحدة قطاع إستقبال الهجرة والبر ومغادرة الفرادى	وحدة قطاع إستقبال الهجرة والبر ومغادرة الفرادى
٢	برنامج مركز استقبال الهجرة بكيلو ٩	مركز استقبال الهجرة بكيلو ٩
٣	برنامج مركز استقبال البر وتوديع الفرادى	مركز استقبال البر وتوديع الحجاج الفرادى
٤	برنامج مكتب التفويج الالي بالهجرة والبر	مكتب التفويج الالي بالهجرة والبر

أولاً: وحدة قطاع إستقبال الهجرة والبر ومغادرة الفرادى

التعريف بالبرنامج

يعني هذا البرنامج تنظيم العمل داخل القطاع والربط بين كافة الوحدات التابعة وتوثيق جميع أعمال القطاع .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقيق	مؤشر القياس
متابعة الأداء وسير العمل	القيام بجولات على جميع المراكز والتواصل مع رؤساء المراكز ومعالجة السلبيات	إنجاز الأعمال بالشكل المطلوب وفق الخطط التشغيلية والمؤشرات الزمنية .
توثيق الاعمال	اعداد التقارير والاحصائيات اليومية والدورية ورفعها لجهة الاختصاص .	معرفة نقاط الخلل ومعالجتها
ضمان جودة العمل	مراقبة شاشات النظام الآلي ومعرفة جميع الأعمال التي لم تتخذ عبر النظام والعمل على معالجتها والقيام بجولات تفقدية للتاكد من سير العمل حسب المخطط له .	إنهاء جميع الحالات المتعلقة بدقة الإجراءات عبر النظام

المهام الإجرائية

وحدة الاشراف

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	القيام بزيارات ميدانية على جميع المراكز التابعة للقطاع .	بداية الموسم	على مدار الساعة
٢	التأكد من سير العمل بالشكل المطلوب حسب الخطة التشغيلية والمحددات الزمنية .	بداية الموسم	على مدار الساعة
٣	تأمين احتياجات المراكز والتواصل مع الجهات المسئولة عن تأمينها .	بداية الموسم	على مدار الساعة

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
٤	وضع التقارير والإحصائيات .	بداية الموسم	على مدار الساعة
٥	التواصل مع قطاع تقنية المعلومات ومتابعة شاشات النظام الآلي للحج ومدى جودة الأعمال التقنية .	بداية الموسم	على مدار الساعة
٦	التنسيق مع رؤساء المراكز في التزام الموظفين بالدوام الرسمي والسلوك والمظهر العام وحسن التعامل مع الحجاج	بداية الموسم	على مدار الساعة

مقومات البرنامج

التجهيزات	
النوع	العدد
برافو	١
محطة ثابتة	١
لاسلكي يدوي	١
سيارات	١

الكوادر البشرية	
النوع	العدد
مشرف	١
سكرتير	٢

مرجعية البرنامج	قطاع إستقبال الهجرة والبر ومغادرة الفرادى	يشرف على البرنامج	عضو مجلس إدارة
الجهة المنفذة	وحدة قطاع إستقبال الهجرة والبر ومغادرة الفرادى	مستوى المسئول التنفيذي	عضو مجلس إدارة

ثانياً: برنامج مركز استقبال الهجرة بكيلو ٩

التعريف بالبرنامج

يعني هذا البرنامج باستقبال والترحيب بالحجاج القادمين للمدينة المنورة عبر مطار الملك عبدالعزيز الدولي وميناء الملك فيصل بجدة ، أو القادمين من مكة المكرمة ، والقادمين بسياراتهم الخاصة وتوجيههم حسب المسارات ، وذلك للحجاج المفوجين آلياً كما يعني بطلب بيانات جوازات الحجاج المغادرين خلال (٢٤) ساعة من وزارة الحج بمكة المكرمة وتسجيلها وتصحيح البيانات الخاطئة بالتنسيق مع الجهات المعنية ، ومن ثم تسليمها لمنفذ المغادرة (مطار- فرادى) أما بالنسبة للجوازات المغادرة لأكثر من (٢٤) ساعة فيتم استلامها من قبل مكاتب الخدمة الميدانية ليتم تسجيلها من قبلهم ،وجميع المراحل السابقة تمر بسلسلة من الاجراءات المنظمة لتضمن سلامة الجوازات من الضياع أو التلف بالإضافة إلى حفظها بطريقة محكمة تساعد على الوصول لموقع الجواز المطلوب بيسر وسهولة . ويعني كذلك بفرز الحافلات من البوابة الرئيسية ومن ثم إيقافها بالمواقف المخصصة داخل الصالة .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقيق	مؤشر القياس
حسن استقبال الحجاج عند وصولهم	الترحيب بالحجاج الكرام ومقابلتهم بابتسامة وبكلمات ترحيبية	رضا الحجاج الكرام عن الخدمات المقدمة لهم بنسبة ٨٠٪
ضمان تقديم افضل الخدمات في استقبال الحجاج	الاستعداد المبكر لاستقبال الحجاج والتحقق من توفر عقود اسكانهم	قياس رضا الحجاج الكرام عن الخدمات المقدمة لهم بنسبة ٨٠٪
تقليص المعدل الزمني لبقاء الحافلات بالمحطة للقادمين عبر مطار الملك عبدالعزيز بجدة	الاستعداد المبكر لاستقبال الحجاج والتحقق من توفر عقود اسكانهم	المحافظة على سرعة انجاز الاستقبال بما لا يتجاوز (٣٠) دقيقه في حال توفر وتحدد المنظمين
معالجة مشكلات استقبال الحجاج في أقصر وقت ممكن ورصد المخالفات وتوثيقها مع الجهات ذات العلاقة	الالتزام بمعايير زمنية لإنهاء إجراءات الاستقبال وفق المتبع ويتم من خلالها تصعيد مستوى التعامل مع الحافلات التي تتأخر من المعيار الزمني	إنهاء حالات التفويج في المدى الزمني المحدد مع وجود توثيق للمخالفات

مؤشر القياس	وسيلة التحقيق	الهدف
المحافظة على المعدل الزمني المنخفض (٦) دقائق للحافلة وفق حركة المسارات	تنفيذ إجراءات الاستقبال للحجاج مكتملي الإجراءات آلياً عبر المسارات المخصصة لها عبر البرنامج الآلي ومعالجة أي معوقات في حينه	سرعة إنهاء إجراءات استقبال الحجاج .
وجود بيانات لكافة جوازات الحجاج القادمين للمدينة المنورة بقاعدة بيانات المؤسسة وذلك خلال (١٢) ساعة	استلام حقائب الجوازات المنتهية من الاستقبال وتسجيل جوازات الحجاج المغادرين خلال (٢٤) ساعه وحفظ بياناتها بقاعدة بيانات المؤسسة	سرعة انهاء اجراءات الحجاج المغادرين خلال (٢٤) ساعة
سلامة الجوازات وعدم فقدانها واثبات أي نقص أو تلف في حينه	- تدقيق حقائب الجوازات فور استلامها ومطابقة الاعداد ثم أرشفة الحقائب مبدئياً - الالتزام بالإجراءات في عمليات الاستلام والتسليم بين مركز استقبال ومعلومات الهجرة ومع المكاتب الميدانية كذلك - التعامل بحرص مع الجوازات أثناء تداولها - ارشفة الجوازات بطريقة منظمه تضمن عدم فقدان الجواز - توفير موقع آمن لحفظ الجوازات	سلامة الجوازات منذ استلامها وحتى تسليمها لمكاتب الخدمة الميدانية

المهام الإجرائية

١ - مركز استقبال ومعلومات الهجرة غيرمكتملي الإجراءات

م	وصف الإجراء	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

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
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-التعامل مع الحجاج المغادرين خلال ٢٤ ساعه من مطار جده او من مطار المدينة ب ١٢ ساعه

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	فتح خانة مغادرة مطار المدينة في نظام دون ربطها برقم عقد من قبل ادارة تقنية المعلومات	من وقت وصول الحجاج	١٠ دقيقة
٢	يتم التأكد من رقم الرحلة وتاريخ المغادرة وتصوير التذكرة –إن وجدت أو الحجز الآلي أو بطاقة صعود الطائرة ،والتأكد من نظام متابعة رحلات الطيران وإعطاء الحاج بطاقة لمراجعة مطار المدينة قبل ب (٦) ساعات مع وضع صورة التذكرة في الحقيبة وسرعة تسليم الحقيبة للمطار	من بعد التاكد من حالة مغادرة الحجاج	١٠ دقيقة
٣	يتم وضع ملصق على حقيبة الجوازات على أنها مغادرة خلال (١٢) ساعة من مطار الامير محمد بن عبدالعزيز الدولي بالمدينة .	بعد اكمال اجراءات المغادرة مباشرة	١٠ دقيقة

٣- عمل مركز استقبال ومعلومات الهجرة (مكتملي الإجراءات)

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	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

٤- التعامل مع حجاج العبور (الترانزيت) موسم مابعد الحج (قدوم من مكة والتوجه إلى بلدهم عبر مطار الأميرمحمد بن عبدالعزيز)

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	وصول الحجاج إلى محطة الهجرة وتوجيههم إلى المواقف المخصصة .	موسم ما بعد الحج	بدون مؤشر
٢	التواصل مع مراكز المغادرة للتنسيق مع مركز استقبال المطار عن رقم ووقت إقلاع الرحلة التي تخص الحجاج	موسم ما بعد الحج	١٠ دقيقة
٣	التأكد من وجود الملصق الخاص ببيانات الرحلة المغادرة التي سوف يغادر على متنها الحجاج ، وفي حالة عدم وجوده ،يتم وضعه على كل حافلة قبل توجهها إلى المطار .	بداية الموسم	١٠ دقيقة
٤	تسليم بيانات الاستقبال وبطائق الحجاج لمكتب إرشاد الحافلات .	بداية الموسم	ضمن الإجراء الأول
٥	تسجيل بيانات الرحلة بنموذج خاص يشتمل على (أرقام الحافلات ، الشركة الناقلة ، عدد الحجاج ، رقم الرحلة ، جنسية الحجاج ، جهة المغادرة)	موسم ما بعد الحج	١٠ دقيقة
٦	توجيه الحافلات إلى المطار وذلك بعد الرجوع إلى مراكز المغادرة ومركز المطار .	من الوقت المتبقي على الإقلاع	٤ ساعة
٧	في حالة وصول حجاج بوقت مبكر للمغادرة إلى بلدهم يتم التواصل مع المكتب الميداني للتنسيق مع مكتب شؤون الحجاج المعني أو مسئول الشركة السياحية لتأمين سكن للحجاج وتسليم الحالة لمراكز المغادرة والمكتب لمتابعتها ميدانياً .	من الوقت المتبقي على الإقلاع	٨ ساعة

٥- عمل مركز استقبال ومعلومات الهجرة (مكتملي الإجراءات جزئياً)

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	تدقيق الحافلة من قبل المرشد وتوجيهها للموقف المخصص لها .	من وقت وصول الحافلة للمحطة	١٥ دقيقة
٢	تسليم السائق لحقيبة الجوازات وكشف المغادرة للشباك المخصص لمعالجتها يتم إرسال الجوازات وكشف المغادرة من (جدة أو مكة المكرمة) مع سائق الحافلة لموظف الاستقبال وتسليمها له لمعالجتها	من وقت انتهاء اجراءات التدقيق	٣٠ دقيقة
٣	استلام حقائب الجوازات والعمل على تصحيح المعلومات وإنهاء الحالة ومراعاة المعدل الزمني (٣٠) دقيقة	من وقت استلام حقيبة الجوازات	٣٠ دقيقة
٤	تسليم بيانات الاستقبال وبطاقات الحجاج لمكتب إرشاد الحافلات	بعد قرائة بطائق الحجاج	١٥ دقيقة

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
٥	وضع الجوازات في حقيبة مخصصة وتسليمها لمركز حفظ الجوازات المؤقت	بعد انهاء اجراءات الحافلة وتفويج الحجاج	١٥ دقيقة
٦	استلام حقائب الجوازات المنتهية من مركز الاستقبال بالهجرة وتدقيقها ومطابقة الأعداد .	وقت استلامها من وحدة الاستقبال بعد انهاء اجراءات استقبال الحجاج تماماً	١ ساعة
٧	تسليم الجوازات التي تزيد فترة بقائها عن ال (٢٤) ساعة إلى مندوب المكاتب الميدانية ليتم تسجيلها في المكاتب الميدانية .	بعد انهاء اجراءات الفرز والارشفة	٣ ساعات
٨	طلب بيانات الحجاج القادمين من الوزارة للمغادرين خلال ال (٢٤) ساعة فما دون .	بداية الموسم	٢ ساعة
٩	حفظ الجوازات في وحدة الحفظ المبدئي بالمركز	من وقت استلامها من الاستقبال	١ ساعة
١٠	متابعة البيانات غير المكتملة ومعالجتها قبل تسليم الحقائب إلى مرحلة إدخال البيانات .	من وقت ظهور الحالة	١ ساعة
١١	إدخال بيانات الجوازات وربطها بالحقائب .	بداية الموسم	بدون مؤشر
١٢	إرسال الجوازات إلى منفذ المغادرة (مطار –فرادى) .	في حالة وجود مغادرة للحجاج	٣ ساعة
١٣	في حال وجود حاج بدون جواز أو جواز بدون حاج فيتم إثبات الحالة آلياً عبر النظام وذلك من حين إجراء بيان الاستقبال .	من وقت ظهور الحالة	٢٠ دقيقة
١٤	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

التجهيزات	
النوع	**العدد**
حاسب آلي	٥٠
آيباد	٣
طابعة عادية	٣٠
اسكنر	١
قارئ ضوئي	٤٧
كاميرات مراقبة	٣٠
آلة تصوير	٤
هاتف	٤
فاكس	١
برافو	١٢
محطة ثابتة	٢
لاسلكي يدوي	٨
سيارات	٢
دباب	٢
سيارة جولف	١

الكوادر البشرية	
النوع	**العدد**
رئيس	١
رئيس فترة	٣
نائب	٣
مشرف	١٢
مساند	١٢
مدخل بيانات٢	٦٠
مدخل بيانات	٥٠
منسق	٣٠
مرشد	٢٠
مرشد ٢	٢٠
عضو جوازات	٣

مرجعية البرنامج	قطاع إستقبال الهجرة والبر ومغادرة الفرادى	**يشرف على البرنامج**	عضو مجلس إدارة
الجهة المنفذة	مركز استقبال الهجرة بكيلو ٩	**مستوى المسئول التنفيذي**	رئيس المركز

ثالثاً: مركز استقبال البر وتوديع الفرادى

التعريف بالبرنامج

قطاع مركز استقبال البر وتوديع الحجاج الفرادى يعني باستقبال الحجاج الكرام القادمين براً من بلادهم عبر جميع المنافذ البرية بسياراتهم الخاصة أو عبر الحافلات وقدومهم إلى المدينة المنورة واستقبالهم في مركز استقبال البر والترحيب بهم وتسجيل جوازات سفرهم وحفظها حتى موعد مغادرتهم وإنهاء إجراءات توديعهم وتوجههم إلى مكة المكرمة (موسم ما قبل الحج) وإلى بلادهم موسم ما بعد الحج ، وكذلك مغادرة الحجاج الفرادى المغادرين من المدينة المنورة إلى مكة المكرمة موسم ما قبل الحج وإلى جدة لموسم ما بعد الحج (عبر مطار الملك عبد العزيز الدولي، أو ميناء الملك فيصل الإسلامي) وتصحيح حافلات المجموعات المتعثرة ميدانيا إلى حين مغادرتها .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقيق	مؤشر القياس
حسن استقبال وتوديع الحجاج .	استقبال الحجاج الكرام عند قدومهم بالابتسامة وبعبارات الترحيب والتعامل معهم بأسلوب حضاري راقي يعكس مدى ثقافة المواطن السعودي وتوديعهم بمثل ما استقبلوا به من حفاوة وتكريم	التطلع إلى أن تفوق خدماتنا وتوقعات الحاج الكريم
راحة الحجاج المقيمين بالمحطة .	عمل جولات ميدانية داخل المحطة لتفقد احوال الحجاج والتأكد من توفر جميع سبل الراحة ووسائل السلامة للحجاج الكرام وتقديم المساعدة لهم لأي متطلبات ضرورية	التطلع إلى أن تفوق خدماتنا توقعات الحاج الكريم
تقليص الفترة الزمنية لبقاء الحجاج الكرام لإنهاء إجراءات استقبالهم وتوديعهم	–التنسيق مع رؤساء المجموعات والبعثات لتحديد مواقع السكن ومواعيد القدوم والتوديع للحجاج الكرام –سرعة إنهاء إجراءات الاستقبال أو التوديع مع توخي الدقة في سلامة الإجراءات والتنسيق في ذلك مع مكتب فرع وزارة الحج بالمركز لتذليل أي عقبات وإصدار التصاريح اللازمة –تنظيم وقوف الحافلات وفق المخطط المحدد له من إدارة المحطة –توزيع أعمال المركز على أربع وحدات بحيث تكون كل وحدة متخصصة في إنهاء إجراءات خدمة واحدة وهذه الوحدات هي (وحدة الاستقبال – وحدة تسجيل البيانات –وحدة الأرشيف – وحدة الترانزيت – وحدة التوديع) –المتابعة الدورية لحركة الجوازات بالمركز والتأكد من سيرها وفق الخطة	سرعة توجيه الحجاج إلى مساكنهم عند القدوم وإنهاء إجراءات توديعهم من المدينة

الهدف	وسيلة التحقيق	مؤشر القياس
ضمان حسن الخدمة المقدمة لمغادرة الحجاج الفرادى.	متابعة وصول الحجاج الفرادى المغادرين والتأكد من وجود جوازاتهم وانهاء اجراءاتهم .	التطلع إلى أن تفوق خدماتنا توقعات الحاج الكريم .
سرعة انهاء إجراءات مغادرة الحجاج الفرادى وفق المحددات الزمنية	-استلام جوازات الحجاج المغادرين -التنسيق مع شركات النقل وإصدار الاعتمادات -استلام الحافلات من شركات النقل حسب الوقت المحدد -تصعيد الحجاج الكرام على الحافلات مع أمتعتهم -إصدار الكشف النهائي ومغادرة الحافلات	عدم تأخر عمليات المغادرة
ضمان توجيه الحجاج إلى وجهتهم المغادرين إليها	-تقسيم الحجاج حسب وجهتهم إلى مؤسسات الطوافة بمكة المكرمة موسم ماقبل الحج -تقسيم الحجاج حسب الصالات المغادرين إليها في مطار الملك عبد العزيز بجدة أو ميناء الملك فيصل الإسلامي لموسم ما بعد الحج	مغادرة الحجاج حسب الوجهة دون حدوث اختلاط في الحافلات .
ضمان مطابقة بيانات الحجاج مع وزارة الحج بمكة المكرمة	التواصل الدائم مع فرع وزارة الحج بمكة المكرمة في حال وجود أي اختلاف لأحد الجوازات	سلامة الإجراءات وسير العمل على الوجه المطلوب .
أرشفة الجوازات حين الانتهاء منها	أرشفتها مبدئياً في قسم الأرشيف	التأكد من عدم وجود أي ملاحظات على الجوازات (نقص في البار كود أو غيره)

قطاع مركز استقبال البر وتوديع الفرادى

م	اجراءات العمل	وقت تطبيق الاجراء	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

م			
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) صعود الحجاج للحافلات المخصصة لهم حسب التوزيع 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

التجهيزات	
النوع	**العدد**
حاسب آلي	٢٢
طابعة عادية	٧
اسكنر	١
قارئ ضوئي	١٦
آلة تصوير	٢
هاتف	٣
فاكس	١
برافو	٦
محطة ثابتة	٢
لاسلكي يدوي	٤
سيارات	١

الكوادر البشرية	
النوع	**العدد**
رئيس	١
نائب	٣
مشرف	٩
مساند	٣
مدخل بيانات	١٥
منسق	١٥
سكرتير	٥
مرشد	٤٣
عضو جوازات	٦

مرجعية البرنامج	قطاع إستقبال الهجرة والبر ومغادرة الفرادى	**يشرف على البرنامج**	عضو مجلس إدارة
الجهة المنفذة	مركز استقبال البر وتوديع الفرادى	**مستوى المسئول التنفيذي**	رئيس المركز

رابعاً: برنامج مكتب التفويج الالي بالهجرة والبر

التعريف بالبرنامج

يعني هذا البرنامج بمتابعة الحصول على بيانات تفويج الحجاج على الوحدات السكنية قبل وصولهم ب (٢٤) ساعة من قبل قطاع الاسكان ومكاتب شئون الحجاج والشركات السياحية ، كما يعني باستلام نماذج الاستقبال واستخراج معلومات السكن المطابقة للعقود المدخلة بنظام الحاسب الآلي ، وإتمام أعمال التفويج آلياً عبر النظام ، وتزويد الاستقبال بالبيانات المطلوبة لطباعة بطاقة التفويج ، وتكون هذه الإجراءات المتبعة في الهجرة والبر وذلك بتخصيص اثنان من الموظفين الدائمين في البر في كل فترة ابتداءً من تاريخ أول وصول لحجاج البر .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقيق	مؤشر القياس
سلامة اعمال التفويج على الوحدات السكنية .	١- متابعة الحصول على بيانات التفويج للحجاج قبل (٢٤) ساعة بالتنسيق مع المجموعات ومكاتب شئون الحجاج . ٢- تنفيذ أعمال التفويج حسب الأنظمة والتعليمات وإنجازها على الوجه المطلوب	عدم بقاء الحجاج مدة تزيد عن ساعة في مركز الاستقبال
سرعة انهاء اجراءات التفويج .	١- التنسيق الفعال مع الجهات ذات العلاقة لسرعة إنهاء إجراءات التفويج وربطها بالنظام الآلي ٢- مطابقة بيانات الاستقبال المقدمة في العقود المسجلة بنظام الإسكان .	انسيابية العمل واستكمال إجراءات التفويج
مطابقة التفويج للطاقة الاستيعابية .	١- تزويد المدخلين بمراكز الاستقبال بكافة المعلومات المتوفرة عن عقود الإسكان والمسجلة بشكل يومي والتنسيق مع مكتب الإسكان الميداني عند ملاحظة وجود تفويج نظامي وفق العقود المقدمة وتتطلب تصحيح القدرة الاستيعابية للدار بعد استلام إشعار فرق الإسكان بخلو الدار وتزويد التفويج بنسخة منها والتنسيق مع قطاع الإسكان وتصديق العقود بالمؤسسة لمعالجة تفويج حجاج بدون سكن لتوفير المساكن المناسبة ٢- الحرص على عدم التفويج لأعداد تفوق الطاقة الاستيعابية للدور السكنية	التفويج بناءً على العقود المصدقة مسبقاً

مكتب التفويج على المباني السكنية بمحطة الهجرة 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 آنية على النظام الموحد لحجاج الخارج وفق الحالات التالية : ١. انشاء بيان تفويج للحجاج الذين لا يوجد لديهم عقود مسجلة من قبل 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 التزام بتعليمات السكن على المنظم من قبل مراكز الاستقبال التابعة للمؤسسة الاهلية للادلاء واجراء بيانات تفويج للحجاج لكي يتم تسكينهم بشكل اني . 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 ممتلاء • 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

التجهيزات	
النوع	العدد
حاسب آلي	٧
طابعة عادية	٣
اسكنر	١
قارئ ضوئي	٤
آلة تصوير	١
هاتف	٢
فاكس	١
برافو	٥
محطة ثابتة	١
لاسلكي يدوي	١
سيارات	١

الكوادر البشرية	
النوع	العدد
رئيس	١
رئيس فترة	١
مشرف	٣
مساند	٢
منسق	١٠
سكرتير	٣
مرشد	٥

مرجعية البرنامج	قطاع إستقبال الهجرة والبر ومغادرة الفرادى	يشرف على البرنامج	عضو مجلس إدارة
الجهة المنفذة	مكتب التفويج الالي بالهجرة والبر	مستوى المسئول التنفيذي	رئيس المكتب

قطاع تقنية المعلومات والحاسب الآلي والتدريب والتطوير والجودة

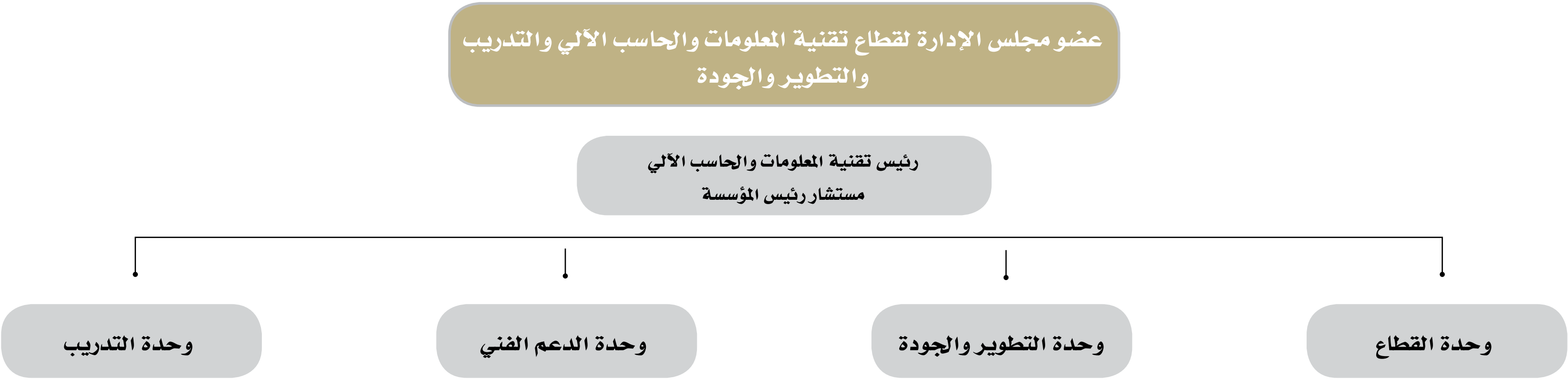
قطاع تقنية المعلومات والحاسب الآلي والتدريب والتطوير والجودة

النداء اللاسلكي (د ١٠)			
المشرف على القطاع	ابن الدليل . أحمد بن يوسف حواله عضو مجلس الإدارة لتقنية المعلومات والحاسب الآلي والتدريب والتطوير والجودة		
رقم الجوال	٠٥٥٧٩٧٤٤٠٠	البريد الآلي	a-hawala@Adilla.com.sa
هاتف مباشر	٨٢٦٠٠٨٨ تحويلة (٢٩٦)	فاكس	٨٢٥٥٠٤٨

التعريف بالقطاع

يعنى القطاع بالتطوير الإداري والتقني لأعمال المؤسسة من خلال بناء التطبيقات الإلكترونية وإدارة البنية التحتية والتكامل التقني مع الجهات ذات العلاقة بأعمال المؤسسة وأتمتة الإجراءات وتطبيق معايير الجودة على جميع العمليات في كافة قطاعات المؤسسة وتحديد الاحتياجات التدريبية وتنفيذ برامجها بما يمكن الكوادر البشرية من مواكبة متطلبات التشغيل باحترافية ومهارة عالية وبما يحقق التنمية المستدامة والتحسين المستمر للبنية الإدارية والتقنية للمؤسسة ويسهم في الاستثمار الأمثل لموجودات المؤسسة وأصولها وفق الخطة الاستراتيجية المعتمدة من مجلس الإدارة.

الهيكل التنظيمي



برامج العمل التابعة للقطاع

م	البرنامج	الجهة المسئولة عن تنفيذه
١	برنامج وحدة القطاع	وحدة القطاع
٢	برنامج وحدة التطوير والجودة	وحدة التطوير والجودة
٣	برنامج وحدة الدعم الفني	وحدة الدعم الفني
٤	برنامج وحدة التدريب	وحدة التدريب

أولاً : برنامج وحدة الدعم الفني

التعريف بالبرنامج

يعنى البرنامج بإدارة الأصول التقنية وحفظها وتداولها وتهيئتها للعمل الموسمي وتركيبها والإشراف الفني والإداري على فريق عمل متعهد التشغيل والصيانة للحاسب الآلي وتقديم الدعم الفني الميداني والهاتفي لمعالجة الأعطال الفنية في مواقع العمل التابعة للمؤسسة الأهلية للأدلاء .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقيق	مؤشر القياس
حسن أداء متعهد التشغيل والصيانة للحاسب الآلي	المتابعة الإدارية والميدانية لمنسوبي المتعهد والتأكد من تواجدهم في مواقع العمل المخصصة لهم والتزامهم بتنفيذ المهام المناطة بهم حسب الخطة وتوافر الأدوات اللازمة لديهم لمعالجة الأعطال.	الاستجابة الميدانية لبلاغات الأعطال ومباشرة معالجتها خلال ١٥ دقيقة من ساعة استلام البلاغ.
تهيئة وتركيب الأجهزة وشبكة الحاسب الآلي وملحقاتها والتحقق من جاهزيتها لتلبية متطلبات التشغيل قبل بداية موسم الحج	فحص وتركيب جميع أجهزة وشبكة الحاسب الآلي وملحقاتها قبل بداية موسم الحج وتجهيزها بكافة الإعدادات والبرامج اللازمة	تزامن بداية الأعمال الفعلية لكل موقع مع الجاهزية التقنية للتشغيل
المحافظة على سلامة الأجهزة والشبكات من الأعطال على مدار فترة العمل في موسم الحج	عمل صيانة وقائية دورية لأجهزة وشبكة الحاسب الآلي ومعالجة المعوقات الفنية الطارئة	سلامة واستقرار الأعمال التشغيلية المرتبطة بالأنظمة التطبيقية على الحاسب الآلي
إدارة الأصول التقنية	جرد موجودات المؤسسة التقنية وتسجيلها بالنظام الآلي ووضع ملصق الباركود عليها والإشراف على تنظيف عمالة المتعهد لها وتهيئتها للعمل الموسمي وتسليمها واستلامها بين الجهات المعنية ومن ثم إعادتها للمستودعات وتنظيفها وتغليفها للمحافظة عليها إلى الموسم التالي بمشيئة الله.	سلامة موجودات المؤسسة التقنية من الضياع أو التلف

اجراء وحدة الدعم الفني

م	وصف الإجراء	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 البلاغ	على مدار الساعة
٤	عمل جولات ميدانية دورية يومية على مدار فترات العمل الثلاثة 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

التجهيزات	
النوع	العدد
حاسب آلي	٧
طابعة عادية	٢
اسكنر	٢
هاتف	٢
برافو	٥
سيارات	٢
قارئ ضوئي	٢
جهاز لاسلكي	١

الكوادر البشرية	
النوع	العدد
مسئول وحدة	١
مشرف	٤
مساند	٣
سكرتير	٣
مرشد	٣

مرجعية البرنامج	قطاع تقنية المعلومات والحاسب الآلي والتدريب والتطوير والجودة	يشرف على البرنامج	عضو مجلس إدارة
الجهة المنفذة	وحدة الدعم الفني	مستوى المسئول التنفيذي	مسؤول وحدة

التعريف بالبرنامج

تعنى وحدة التدريب برفع الكفاءات والمهارات والمعرفة للموارد البشرية عبر البرامج التدريبية والتثقيفية وورش العمل بما يحقق الارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة في مختلف القطاعات .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقيق	مؤشر القياس
تحديد المستوى المعرفي الحالي للموارد البشرية للمؤسسة وتنميته بما يسهم في تحقيق التميز المستدام والعمل المؤسسي	إعداد خطة الاحتياجات التدريبية والتي تتضمن دراسة للوضع الراهن للمعارف المتاحة لدى الموارد البشرية بالمؤسسة ومن ثم رسم المسار التدريبي المناسب لكل وظيفة.	وجود خطة احتياجات تدريبية تحقق أهداف المؤسسة الاستراتيجية وتتكامل مع المبادرات المحددة في بطاقة الأداء المتوازن.
ضمان تدريب العاملين في المؤسسة حسب متطلباتهم الوظيفية ومهامهم	تنفيذ برامج تدريبية وورش عمل مكثفة للتعريف ببرامج الخطة التشغيلية والمهام المناطة بالمؤسسة الأهلية للأدلاء وآلية التكامل مع كافة الجهات العاملة في منظومة الحج وفق الأنظمة والتعليمات الصادرة بهذا الشأن.	أعداد المتدربين مؤشرات الأداء استبيان المتدربين
المشاركة في البرامج التدريبية التي تنفذها الجهات المعنية بالحج	التنسيق مع الجهات ذات العلاقة بأعمال الحج التي تنظم ورش عمل ودورات تدريبية وترشيح الموظفين عليها وفق خطة الاحتياجات التدريبية.	أعداد المتدربين مؤشرات الأداء استبيان المتدربين
كفاءة مدخل البيانات	تدريب العاملين على إجراءات وآليات العمل قبل بداية أعمال الحج .	قدرة المدخين على التعامل مع النظام بالشكل الصحيح

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
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

التجهيزات	
النوع	العدد
حاسب آلي	٥
طابعة عادية	١
اسكنر	١
هاتف	١
فاكس	١
برافو	٣
سيارات	١

الكوادر البشرية	
النوع	العدد
مسئول وحدة	١
مشرف	٢
منسق	٣

مرجعية البرنامج	قطاع تقنية المعلومات والحاسب الآلي والتدريب والتطوير والجودة	يشرف على البرنامج	عضو مجلس إدارة
الجهة المنفذة	وحدة التدريب	مستوى المسئول التنفيذي	مسؤول وحدة

ثالثاً : برنامج وحدة الجودة والتطوير

التعريف بالبرنامج

يهدف هذا البرنامج إلى تطوير إجراءات العمل وفق سياسات الجودة الشاملة ونشر ثقافة الجودة لدى منسوبي المؤسسة والتعريف بمتطلباتها، ومراقبة مؤشرات الأداء بهدف التحسين المستمر لإجراءات العمل وتطويرها وتحقيق التميز المؤسسي .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقق	مؤشر القياس
جودة إجراءات العمل الآلية	مراقبة جودة إجراءات العمل المدخلة في النظام والتأكد آليا من سلامتها واكتمال دورتها	سلامة إجراءات العمل وفق ما هو معتمد في الخطة التشغيلية
التحسين والتطوير في جميع المواقع	١- تزويد القطاعات المعنية بالتوصيات اللازمة للتحسين والتطوير المستمر لاجراءات العمل المناط بهم ٢- القياس الدوري لمؤشرات المعتمدة في بطاقة الاداء المتوازن ٣- الكشف الدوري الميداني على مراحل اجراءات العمل والتاكد من تحقيق النتائج وفق محددات الزمنية المعتمدة لكل اجراء	-عدد المؤشرات التي تم مراجعتها -عدد التوصيات للتحسين والتطوير - عدد الجولات الميدانية
توفير دليل لاجراءات العمل .	١. اعداد دليل اجرائي للاعمال المؤسسة . ٢. تسخير وسائل التقنية لايصال الدليل الاجرائي للعاملين .	معرفة العاملين لاجراءات العمل

المهام الإجرائية

اجراء وحدة الجودة والتطوير

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	التنسيق مع كافة القطاعات لتعيين منسقين للجودة في كل موقع عمل	من البدء الفعلي للعمل	٣ يوم

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
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

مقومات البرنامج

التجهيزات	
النوع	**العدد**
حاسب آلي	٣
طابعة عادية	١
اسكنر	١
قارئ ضوئي	١
هاتف	١
برافو	٣

الكوادر البشرية	
النوع	**العدد**
مسئول وحدة	١
مشرف	٤
مساند	٣
سكرتير	٣

مرجعية البرنامج	قطاع تقنية المعلومات والحاسب الآلي والتدريب والتطوير والجودة	**يشرف على البرنامج**	عضو مجلس إدارة
الجهة المنفذة	وحدة الجودة والتطوير	**مستوى المسئول التنفيذي**	مدير ادارة الجودة

رابعاً : برنامج وحدة القطاع

التعريف بالبرنامج

تعنى وحدة التنسيق باستقبال أي متطلبات جديدة أو بلاغات تخص قطاع تقنية المعلومات والجودة والتدريب والتطوير وإحالتها لجهة الاختصاص داخل القطاع ومتابعة تسديدها مع الجهة الطالبة، إضافة إلى تنسيق العمليات الإدارية الخاصة بأعمال القطاع بين الوحدات الداخلية للقطاع أو مع القطاعات الأخرى بالمؤسسة ومع الجهات الخارجية ذات العلاقة .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقق	مؤشر القياس
سلامة أداء وحدات القطاع	إتاحة مجموعة من القنوات لاستقبال البلاغات الخاصة بالقطاع (النظام الآلي للبلاغات، المحادثة الإلكترونية، الهاتف، البريد الإلكتروني، الواتسأب) مع متابعة التسديد للبلاغات بالشكل الصحيح.	وصول البلاغات إلى الجهات المعنية وسلامة تسديدها
انضباط العمل الإداري بالقطاع	- تنفيذ أعمال السكرتارية من صادر ووارد وتنظيم ملفات ومتابعة المعاملات. - تنسيق مواعيد الاجتماع وإعداد المحاضر وتوقيعها من المعنيين. - تنسيق مواعيد استلام وتسليم الأجهزة بين رؤساء المواقع ومستودع التقنية وفريق الدعم الفني. - التنسيق مع إدارة المستودعات والتجهيزات وإدارة التشغيل والصيانة للتعرف على مواقع العمل الجاهزة لتسليم أجهزة وشبكة الحاسب الآلي والمتابعة معهم في أي بلاغات ذات صلة بأعمالهم وأعمال القطاع"	إنجاز المهام المناطة بالقطاع بشكل احترافي ومنظم إداريا وفنيا.

اجراء وحدة القطاع

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	استقبال البلاغات الواردة للقطاع عبر القنوات المختلفة وتوثيقها في النظام الآلي للبلاغات وإحالتها للجهة المختصة	من وقت البلاغ	٥ دقيقة
٢	المتابعة الدورية للبلاغات المفتوحة والمتأخرة ومتابعتها مع الجهة المختصة إلى أن يتم التسديد	بعد انتهاء زمن تنفيذه المحددة لتسديد البلاغ	على مدار الساعة
٣	تنفيذ أعمال السكرتارية من تحرير الخطابات الصادرة وتسليمها واستلام المعاملات الواردة والأرشفة الإلكترونية للوثائق وتنسيق مواعيد الاجتماعات مع الجهات المعنية وتحرير المحاضر وتوقيعها وأرشفتها ومتابعة تنفيذ التوصيات	١٤٣٦/١٠/٢٠	على مدار الساعة
٤	تنسيق مواعيد جداول التسليم والاستلام للأجهزة والشبكات مع رؤساء المواقع بعد التحقق من جاهزية هذه المواقع لتركيب الأجهزة والشبكات بها.	١٤٣٦/١٠/٢٠	على مدار الساعة

مقومات البرنامج

التجهيزات	
النوع	العدد
حاسب آلي	١
طابعة عادية	١
اسكنر	١
آلة تصوير	١
هاتف	٣
فاكس	١
برافو	٣

الكوادر البشرية	
النوع	العدد
مسئول وحدة	١
منسق	٣
سكرتير	٣

مرجعية البرنامج	قطاع تقنية المعلومات والحاسب الآلي والتدريب والتطوير والجودة	يشرف على البرنامج	عضو مجلس إدارة
الجهة المنفذة	وحدة القطاع	مستوى المسئول التنفيذي	مسؤول وحدة

قطاع الشؤون الإدارية

قطاع الشؤون الإدارية

النداء اللاسلكي (د١١)			
المشرف على القطاع	ابن الدليل . يوسف بن هاشم خليل عضو مجلس الإدارة للشؤون الإدارية		
رقم الجوال	٠٥٠٥٣٢٢٤٢٦	البريد الآلي	ykhalil@Adilla.com.sa
هاتف مباشر	٨٢٦٠٠٨٨ تحويلة (٤٤٤)	فاكس	٨٢٥٥٠٤٨

التعريف بالقطاع

تنفيذ الإجراءات النظامية الخاصة بكافة شئون التوظيف للموظفين الموسمين خلال فترة حج ١٤٣٦هـ من رؤساء ونواب واعضاءو الإداريين والفنيين والمستخدمين وفي هذا الإطار يقدم المشورة والرأي والمساعدة لكافة وحدات المؤسسة الاهلية للأدلاء من مكاتب وقطاعات ، ويعمل على تنمية وتطوير وتقويم الأداء للموظفين الموسميين واستقطاب الكفاءات والخبرات العلمية .

الهيكل التنظيمي

عضو مجلس الإدارة للشؤون الإدارية

وحدة الشؤون الإدارية

برامج العمل التابعة للقطاع

م	البرنامج	الجهة المسئولة عن تنفيذه
١	برنامج وحدة الشؤون الإدارية	وحدة الشؤون الإدارية

أولاً : برنامج وحدة الشؤون الإدارية

التعريف بالبرنامج

تقوم الوحدة بالتنسيق بين إدارات القطاع وتنظيم آليات استلام وتسليم المعاملات والتقارير ورفع تقرير يومي بالمهام المنجزة لمكتب لعضو مجلس الإدارة .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقق	مؤشر القياس
استقطاب المرشحين لتوظيف الموسمي	• إعلان في الصحفو ورسائل (SMS) وموقع المؤسسة .عن الوظائف الموسمية . • تقرير عن اعداد المتقدمين للوظائف الموسميةاسبوعياً لسادة اعضاء مجلس الادارة . • توفير الدعم ولاستفسار عن طريق الهاتف و ادارة شئون الموظفين على مدار الفترة الصباحية والمسائية .	عدد المتقدمين ٢٥٠٠ متقدم .
مطابقة المرشحين للاحتياج الوظيفي .	تحديث والتأكد من استكمال جميع الوثائق النظامية للترشيح لتوظيف الموسمي .	خطاب من مسئول التوظيف الموسمي الى مدير شئون التوظيف .
التعيين وفق اللوائح .	للوظائف القيادية : • تكوين لجنة للقيام بالمقابلات الشخصية (بقرار رئيس مجلس الإدارة) . • عمل المقابلات الشخصية . • رفع خطاب لسعادة رئيس مجلس الإدارةبنتائج المقابلات الشخصية .	الانتهاء من تعيين رؤساء ونواب .
إكتمال اجراءات التعين .	•اعتماد مباشر للتعين بالنظام وقت مراجعة الملف .(بعد ادخال بيانات تعيينه من رئيس المكتب واعتماد سعادة عضو مجلس الإدارة ووصول الملف للشئون الإدارية لمطابقة مسوغات التعيين) • استقطاب الاحتياج من الكوادر البشرية في النظام لسد عجز المكاتب من الكوادر . • طباعة مباشرة للبطاقة بمجرد ادخال اعتماد التعيين بالمعلومات المطلوبة ."	• خلال دقيقة واحدة من وصولها إلى إدارة شؤون الموظفين . • طباعة حسب الاحتياج من الكوادر البشرية .

الهدف	وسيلة التحقق	مؤشر القياس
الانضباط الاداري للموظفين .	- تكوين لجنة لتعريف البصمة لجميع منسوبي المؤسسة الموسميين من المكاتب والقطعات الذين لم يسجلوا بصمتهم بالشئون الإدارية . - متابعة الحضور والانصراف عن طريق النظام .	تنفيذ الاجراء .
صرف المكافأت في الوقت المحدد	- استلام تقييم الاداء الخاص بالموظف . - تحديث بيانات التحويل البنكي . - تقرير الحضور والانصراف .	من خلال النظام .
تعزيز صورة المؤسسة كبيئة عمل جذابة	١- تقييم وضع المكافئات الموسمية . ٢- تحديد الاحتياج الفعلي لنوعية وخدمات التدريب . ٣- مراجعة وتحليل معدل الدوران الوظفي ومعدل الغياب اثناء فترة الحج . ٤- قياس رضا الموظف .	• تنفيذ التقييم • تحديد الاحتياجات • المراجعة والتحليل • تنفيذ الارشفة
اكتمال الكوادر البشرية .	١. تعمل جميع الجهات نطاق الاشراف من الانتهاء من جميع تعيينات القياديين من العملين قبل ٢٨ / ١٠ ٢. تستكمل الشؤون الادارية بقية التعيينات قبل ٠١ / ١١	اكتمال الكادر الوظيفي وعدم النقص .

برنامج وحدة الشؤون الإدارية

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١	الإعلان عن استقبال طلبات التوظيف الموسمي للوظائف القيادية (إنترنت، صحف، رسائل) إعداد الموقع الإلكتروني لاستقبال الطلبات وفق المعايير والشروط الواردة في قرار معالي وزير الحج والتي يمكن مطابقتها آليا .	١٤٣٦-٠٦-١٥	١٥ يوم
٢	وبناء على المادة السابعة الفقرة رقم (٢) من اللائحة (أن يقدم طلب الخدمة في الموسم وتعبئة النموذج الخاص بذلك عبر الموقع الإلكتروني الخاص بالمؤسسات كلاً فيما يخصه خلال زمن تنفيذه المحددة لتقديم الطلبات) واستقبال المتقدمين وتدقيق وثائقهم و (تعريف البصمة للمتقدمين على وظيفة نائب وعضو فقط) .	١٤٣٦-٠٧-٠١	٤٥ يوم
٣	وبناء على المادة السابعة الفقرة رقم (٢) من اللائحة على المتقدم استكمال جميع أوراقه في مدة لا تزيد عن عشرة أيام بعد نهاية مدة التقديم . • تدقيق بيانات المتقدمين والتأكد من صفة الانتماء وتصحيحها بحسب المعتمد في سجلات المساهمين بالمؤسسة .	١٤٣٦-٠٧-٠١	٥٥ يوم
٤	إشعار من تم رفض طلباتهم بقرار مسبب يتم إبلاغه عبر البريد الإلكتروني أو رسائل الجوال أو أي طريقة نظامية تراها المؤسسة، بناء على المادة الثامنة الفقرة رقم (٥) .	١٤٣٦-٠٧-٠١	٤٧ يوم

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
٥	• تشكيل اللجان (لجنة دراسة الطلبات / لجنة سكرتارية المقابلات الشخصية / لجان المقابلات الشخصية) • تدقيق الوثائق المتاحة لدى المؤسسة لكافة المتقدمين والتأكد من استيفائها للمسوغات المحددة في قرار معالي وزير الحج . • إشعار المتقدمين الذين توجد لديهم وثائق غير مكتملة عبر رسائل الجوال والاتصال الهاتفي ونشر بيان بأسمائهم على موقع الانترنت والتأكيد عليهم بضرورة مراجعة المؤسسة لاستيفاء الوثائق اللازمة (سيحدد في الرسالة الموجهة لكل متقدم الوثائق المطلوب استكمالها) . • وبناء على المادة الثامنة الفقرة رقم (٢) من اللائحة على المتقدم استكمال جميع أوراقه في مدة لا تزيد عن سبعة أيام من تاريخ إبلاغه رسميا بالنواقص . • كما يحق للمؤسسة التوقف عن دراسة الطلب في حال عدم قيام مقدمه بتوفير المعلومات والمستندات المطلوبة منه خلال الفترة الزمنية المحددة لذلك وإبلاغه رسمياً بالوسائل المتوفرة، بناء على المادة الثامنة الفقرة رقم (٥) . • مخاطبة قطاع التدريب وتزويدهم ببيان بأسماء المتقدمين للإفادة عن مدى تحقق الشرط الخاص بالتدريب ضمن اللائحة لكل متقدم . • مخاطبة قطاع الشؤون القانونية والمتابعة الإدارية الموسمية وتزويدهم ببيان بأسماء المتقدمين للإفادة عن مدى تحقق الشرط الخاص بالأحكام القضائية السابقة ضمن اللائحة لكل متقدم . • إشعار من تم رفض طلباتهم بقرار مسبب يتم إبلاغه عبر البريد الإلكتروني أو رسائل الجوال أو أي طريقة نظامية تراها المؤسسة، بناء على المادة الثامنة الفقرة رقم (٥) ."	١٤٣٦-٠٨-٠٤	بدون مؤشر
٦	إعداد تقرير مفصل عن حالات الطلب المستقبلة والإجراءات التي تمت عليها والمقبول منها والمرفوض وأسباب الرفض والإشعارات التي تمت بهذا الشأن ورفعه إلى سعادة رئيس مجلس الإدارة ونسخة منه إلى لجنة سكرتارية المقابلات الشخصية .	١٤٣٦-٠٨-٠٥	١ شهر

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
٧	• يحق لمقدم الطلب بالاعتراض خلال ثلاثة ايام فقط من تبليغه لمجلس الإدارة وعلى مجلس الإدارة البت في الاعتراض خلال عشرة أيام من تاريخ استلامه للاعتراض النظامي مع ضرورة إبلاغ المعترض بالنتيجة سواء بالرفض أو الموافقة، وذلك بناء على المادة الثامنة الفقرة رقم (٥) . • إعداد الجداول الزمنية لمواعيد المقابلات الشخصية للرؤساء والنواب والتنسيق معهم هاتفيا حول المواعيد التي يمكن الحضور فيها . • التأكيد برسائل جوال مبدئية وتذكيرية بمواعيد المقابلة الشخصية لكل متقدم . • طباعة نماذج أسئلة المقابلة الشخصية وتجهيزها وترتيبها بحسب المواعيد وتسليمها لرؤساء لجان المقابلات الشخصية . • استقبال الحاضرين للمقابلة الشخصية وأخذ توقيعاتهم على النماذج (أ، ب ،ج) كلا بحسب الوظيف المتقدم عليها . • ترتيب دخولهم على لجان المقابلة الشخصية . • تزويد لجان المقابلة الشخصية بأي مستندات مطلوبة خلال المقابلة . • إعداد محاضر المقابلات الشخصية وإعداد بيان بنتائجها ."	١٤٣٦-٠٨-٠٥	٣٣ يوم
٨	إعداد التقرير الختامي لكافة المقابلات الشخصية واعتمادها من رؤساء اللجان وأعضائها ومن ثم رفعها لسعادة رئيس مجلس الإدارة للتوجيه بعرضها على المجلس .	١٤٣٦-٠٨-١٢	١ شهر
٩	تنفيذ المقابلات الشخصية .	١٤٣٦-٠٨-١٧	٢٥ يوم
١٠	الاعتماد المبدئي للترشيحات	١٤٣٦-٠٩-١٣	بدون مؤشر
١١	إشعار المتقدمين بالنتائج .	١٤٣٦-٠٩-١٦	بدون مؤشر
١٢	يحق لمقدم الطلب بالاعتراض خلال ثلاثة ايام فقط من تبليغه لمجلس الإدارة وعلى مجلس الإدارة البت في الاعتراض خلال عشرة أيام من تاريخ استلامه للاعتراض النظامي مع ضرورة إبلاغ المعترض بالنتيجة سواء بالرفض أو الموافقة، وذلك بناء على المادة الثامنة الفقرة رقم (٥) .	١٤٣٦-٠٩-١٦	٣ يوم
١٣	اعتماد الترشيحات بشكل نهائي بعد النظر والفصل في كافة الاعتراضات الواردة .	١٤٣٦-٠٩-١٩	بدون مؤشر

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
١٤	الرفع إلى فرع وزارة الحج للاعتماد .	٢٠-٠٩-١٤٣٦	بدون مؤشر
١٥	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
١٦	الإعلان عن استقبال طلبات التوظيف الموسمي للوظائف القيادية (إنترنت، صحف، رسائل) .	١٥-٠٦-١٤٣٦	١٥ يوم
١٧	إعداد الموقع الإلكتروني لاستقبال الطلبات وفق المعايير والشروط بلائحة التوظيف الموسمي بالمؤسسة .	٠١-٠٧-١٤٣٦	١٥ يوم
١٨	استلام ملفات المتقدمين للوظائف الموسمية وتدقيقها وتعريف البصمة لهم .	٠١-٠٧-١٤٣٦	١٠٥ يوم
١٩	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 .	٠١-٠٧-١٤٣٦	٢ شهر
٢٠	تغذية النظام بالبيانات الأساسية للتوظيف (رموز الوظائف وفئاتها ومبالغ اليوميات وأعدادها والميزانيات المعتمدة لكل موقع) بما يضمن سلامة التعيينات وفق المحددات الإدارية والمالية المعتمدة بلائحة التوظيف الموسمي والخطة التشغيلية والميزانية العامة للمؤسسة .	٠١-٠٧-١٤٣٦	٤٥ يوم
٢١	إتاحة بيانات المتقدمين للعمل الموسمي لرؤساء المواقع الموسمية ليباشروا عمليات الترشيح والتعيين بموجبها .	٢٠-١٠-١٤٣٦	١ شهر
٢٢	متابعة رؤساء المواقع الموسمية لإتمام الترشيحات والتعيين للموظفين الموسميين لديهم عبر النظام الآلي للتوظيف الموسمي .	٢٠-١٠-١٤٣٦	١ شهر
٢٣	تنفيذ طلبات الترقية والمناقلات بين المواقع الموسمية وفقا للضوابط المعتمدة بلائحة التوظيف الموسمي وعبر النظام الآلي للمؤسسة .	٢٠-١٠-١٤٣٦	٣ شهر
٢٤	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) .	٠١-٠٧-١٤٣٦	٧٥ يوم

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
٢٥	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 زمن تنفيذهاالمشار اليها ، علما بأنه سيتم إشعاره آليا بهذا الإجراء عبر رسالة جوال بمجرد تقديمه للطلب .	١٤٣٦-٠٧-٠١	٧٥ يوم
٢٦	تحديد ١٤٣٥/١٠/١٥هـ آخر موعد لاستقبال طلبات التوظيف الموسمي حتى يتم إنهاء تعريف البصمة لجميع المتقدمين للعمل الموسمي قبل بداية أعمال موسم الحج بوقت كاف .	١٤٣٦-٠٧-٠١	٧٥ يوم
٢٧	يفتح الطلب للسعوديين والأجانب للاستفادة خلال هذه الفترة من تعريف البصمة للجميع بصرف النظر عن التوظيف الفعلي من عدمه .	١٤٣٦-٠٧-٠١	٧٥ يوم
٢٨	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 .	١٤٣٦-٠٧-٠١	٧٥ يوم
٢٩	بعد إتمام تعريف البصمة وإثبات ذلك آليا من قبل الشؤون الإدارية بالمؤسسة تصل رسالة جوال للمتقدم تفيد باكتمال طلب التوظيف .	١٤٣٦-٠٧-٠١	٧٥ يوم
٣٠	يستمر هذا الإجراء خلال فترة موسم الحج للتعامل مع حالات التوظيف الطارئة على رأس العمل .	١٤٣٦-١٠-١٦	٧٤ يوم
٣١	تكون مسؤولية مكتب المتابعة الإدارية الموسمي متابعة تقرير البصمة بشكل يومي لفترات العمل الثلاثة والتأكد من تواجد الموظفين المثبت بصمتهم فعليا وشخصيا بموقع العمل وفق عينات عشوائية متكررة والتعامل رسميا مع أي حالات تكتشف لوجود موظفين بدون بصمة أو وجود موظفين مختلفين عن الموظفين المثبتة بصمتهم في موقع العمل .	١٤٣٦-١٠-١٦	٩٤ يوم
٣٢	منع رئيس المكتب آليا من ترشيح أي موظف موسمي لم تعرف له بصمة مسبقا واخذ اقرارات رسميه عند تسليم خطاب التعيين مفادها التزامه بمضمونه .	١٤٣٦-١٠-١٦	٧٤ يوم

م	وصف الإجراء	وقت تطبيق الإجراء	زمن تنفيذه
٣٣	إرسال رسالة جوال بمجرد ترشيح رئيس المكتب للموظف الموسمي توضح تفاصيل عقد العمل الموسمي الخاص به (الموقع ، الوظيفة ، مبلغ المكافأة اليومية) مع الإيضاح له بأن إجمالي المكافأة سيكون بناء على عدد أيام العمل الفعلية والتي سيتم احتسابها من تاريخ المباشرة الفعلية بموجب البصمة (وليس تاريخ التعيين) وحتى تاريخ نهاية العمل للموظف .	١٤٣٦-١٠-١٦	٧٤ يوم
٣٤	برمجة نظام البصمة بحيث لا يعترف رسميا بأي بصمة خارج نطاق التاريخ الزمني لعقد التوظيف الموسمي .	١٤٣٦-٠٧-٠١	٦ شهر
٣٥	منع رئيس المكتب آليا من تحديد تاريخ بداية عقد تسبق تاريخ إنشاء العقد على النظام بأكثر من خمسة أيام بحد أقصى .	١٤٣٦-١٠-٢٠	٣ شهر

مقومات البرنامج

التجهيزات	
النوع	**العدد**
حاسب آلي	٢
اسكنر	١
برافو	١
سيارات	١
طابعة بطاقات بلاستيكية	٢

الكوادر البشرية	
النوع	**العدد**
مدخل بيانات	٢
منسق	١
سكرتير	٣

مرجعية البرنامج	قطاع الشؤون الإدارية	**يشرف على البرنامج**	عضو مجلس إدارة
الجهة المنفذة	وحدة الشؤون الإدارية	**مستوى المسئول التنفيذي**	عضو مجلس إدارة

قطاع الشؤون المالية والبحوث والدراسات

قطاع الشؤون المالية والبحوث والدراسات

النداء اللاسلكي (د١٢)			
المشرف على القطاع	ابن الدليل . د . ريان بن سالم حماد عضو مجلس الإدارة للشؤون المالية والبحوث والدراسات		
رقم الجوال	٠٥٠٧٧١١١٢٧	البريد الآلي	r-hammad@Adilla.com.sa
هاتف مباشر	٨٢٦٠٠٨٨ تحويلة (٨٨٨)	فاكس	٨٢٥٥٠٤٨

التعريف بالقطاع

تقوم الشؤون المالية في موسم الحج بتوزيع النشريات لمكاتب الخدمة الميدانية ومراكز الاستقبال وجميع القطاعات العاملة في الموسم التي تستلزم طبيعة العمل إلى تأمين نثريات خاصة بها، بالإضافة إلى توزيع كوبونات البنزين وتسليم السيارات حسب الاعداد المقررة والجدولة المعتمدة ، كما تقوم بصرف المبالغ الخاصة بتأمين النواقص للدور السكنية. وبعد انتهاء أعمال الموسم يتم توزيع المستحقات المالية للعاملين الموسميين. كما تقوم أثناء الموسم بمتابعة جميع الأمور المالية المتعلقة بأعمال الموسم وتأمين جميع ما يتم إقراره في الميزانية التقديرية ضمن الخطة التشغيلية. كما يقوم القطاع باجراء البحوث والدراسات التي يتم طلبها من المؤسسة وفق الآلية التي ستعتمد لاحقاً.

الهيكل التنظيمي

عضو مجلس الإدارة للشؤون المالية والبحوث والدراسات

وحدة الشؤون المالية

برامج العمل التابعة للقطاع

م	البرنامج	الجهة المسئولة عن تنفيذه
١	برنامج وحدة الشؤون المالية	وحدة الشؤون المالية

أولاً : برنامج وحدة الشؤون المالية

التعريف بالبرنامج

تقوم الوحدة بالتنسيق بين إدارات القطاع وتنظيم آليات استلام وتسليم المعاملات والتقارير ورفع تقرير يومي بالمهام المنجزة لمكتب لعضو مجلس الإدارة .

أهداف البرنامج

الهدف	وسيلة التحقق	مؤشر القياس
استلام المكاتب للنثريات في الوقت المحدد .	العمل على تسليم النثريات لجميع المكاتب والمراكز والقطاعات فور استلام المكاتب وبدء العمل الفعلي حسب المعتمد .	الاسبوع الاول من العمل الفعلي
سرعة صرف قيمة تأمين النواقص للدور السكنية المخالفة	وضع الية واضحة وميسرة تساعد على سهولة تامين النواقص في الدرو السكنية المخالفة .	ساعة من ضبط المخالفة .
استلام المكاتب للسيارات في الوقت المحدد	مع بداية استلام المكاتب والعمل الفعلي للموسم يتم تسليم السيارات وفق الاعداد والجدولة المعتمدة في الخطة التشغيلية .	التسليم حسب الجدولة .
سرعة صرف مستحقات العاملين الموسميين	سرعة مراجعة المسيرات الخاصة بالموظفين الموسمين والشروع في تحويل المكافات على الحسابات واعداد الشيكات .	٠١ / ٠٢ / ١٤٣٧ هـ

المهام الإجرائية

برنامج وحدة الشؤون المالية

م	وصف الإجراء	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

مقومات البرنامج

التجهيزات	
النوع	**العدد**
برافو	١
محطة ثابتة	١
لاسلكي يدوي	١
سيارات	١

الكوادر البشرية	
النوع	**العدد**
مشرف	١
باحث	٢
سكرتير	٢

مرجعية البرنامج	قطاع الشؤون المالية والبحوث والدراسات	**يشرف على البرنامج**	عضو مجلس إدارة
الجهة المنفذة	وحدة الشؤون المالية	**مستوى المسئول التنفيذي**	عضو مجلس إدارة

المؤسسة الأهلية للأدلاء

المـديـنـــة الـمـنـــورة

مخطط السعادة – خلف مشروع دار الهجرة

هاتف موحد – ٩٢٠٠٠٩٩٨٧

www.adilla.com.sa

المؤسسة الأهلية للأدلاء

المـديـنــة الـمـنــورة

مخطط السعادة – خلف مشروع دار الهجرة

هاتف موحد – ٩٢٠٠٠٩٩٨٧

www.adilla.com.sa