



الدليل الإجرائي

لبرنامج الاعتكاف

إصدار 2019



جامعة راجحي
شركة سليمان الراجحي الوقفية



- 0114920033
- info@rm.org.sa
- www.rm.org.sa
- @RajhiWaqfia
- 00966504426669



وقد أشركت في أجر هذه الأوقاف

جميع العاملين فيها ووالديهم، وكل من أسهم فيها
بجهد أو نصح أو رأي أو مشورة أو دعوة صالحة.

الدليل الإجرائي

لبرنامج الاعتكاف

في

شركة سليمان الراجحي الوقفية

إصدار 2019



- مقدمة -

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على النبي الأمين محمد بن عبدالله عليه وعلى آله أفضل الصلاة وأتم التسليم... أما بعد : فلا يخفى على المهتمين حاجة القطاع غير الربحي إلى تقنين المعرفة علمياً وصقلها منهجياً وإبرازها إعلامياً في منتجات نوعية ، يستطيع العاملون والمهتمون بالقطاع غير الربحي – من خلالها - الحصول على المعرفة وتطبيق المهارة وتوطين الخبرة داخل منظماتهم بسهولة ويسر ، من خلال بناء (نماذج) تحقق الاستدامة المعرفية .
ولأن تكرار عمليات تطوير المنظمات والمشروعات في القطاع غير الربحي وبناء مبادراته وبرامجه النوعية يستهلك من المنظمات الوقت والجهد ويستهلك من المانحين الدعم والمال .

لهذا فقد تبنت شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية « مشروع تطوير إجراءات البرامج الاجتماعية (تفتير الصائمين – الاعتكاف – العناية بالموتى) ونمذجتها وبناء أدلتها» لیساعد المنظمات في القطاع غير الربحي في اكتساب المعرفة وتوطين الخبرة من خلال بناء نموذج عمل متكامل يشتمل على المفردات العلمية والعملية ، سهل في الطرح واضح في الشرح قريب من الواقع .

يهدف المشروع : إلى تطوير أدلة البرامج الاجتماعية المطبقة في جوامع الشيخ سليمان الراجحي ونمذجتها بما يسمح بنشرها وتعظيم الاستفادة منها في الجوامع والمساجد الأخرى .



وقد توجه المشروع إلى بناء وتطوير ثلاث برامج في « المجال الاجتماعي » وهي (تفتير الصائمين – الاعتكاف – العناية بالموتى) المقدمة عبر المساجد والجوامع ، من خلال الخطوات التالية :



- مراجعة واقع تنفيذ البرنامج المستهدفة في الجوامع التابعة للشركة داخل المملكة العربية السعودية .
- التعرف على التجارب الناجحة المطبقة في الجوامع الأخرى داخل المملكة العربية السعودية للبرامج المستهدفة .
- استطلاع آراء المستفيدين والخبراء للوصول إلى أهم الأفكار التطويرية حول البرامج المستهدفة .
- تطوير إجراءات العمل في البرامج المستهدفة ، بناء على نتائج المدخلات السابقة وغيرها .
- بناء نماذج العمل بما يتوافق مع الرؤية التطويرية .
- مراجعة دليل البرامج المستهدفة وتطويرها وفقاً لما سبق



وقد تم - بحمد الله - إنجاز المشروع وفق خارطة العمل التالية :



وهذا الدليل هو الجزء الثاني من هذه الأدلة والمتخصص في « برنامج الاعتكاف » المقدم في المساجد والجوامع .

وإننا إذ نقدم هذا الدليل للمهتمين والعاملين في هذا المجال فإننا نسأل الله أن ينفع به وأن يكتب له القبول ، ولايفوتنا أن نتقدم بالشكر الجزيل لمركز إبداع القيم للاستشارات شريكنا الاستراتيجي في هذا المشروع على ما قدمه ، فقد كان له اليد الطولى والجهد الأكبر في إنجاز هذا المشروع .

والله الموفق ...







التعريفات الإجرائية

١

المصطلحات

٢

أهمية البرنامج

٣

أهداف البرنامج

٤

مؤشرات قياس الأداء التشغيلي للبرنامج

٥



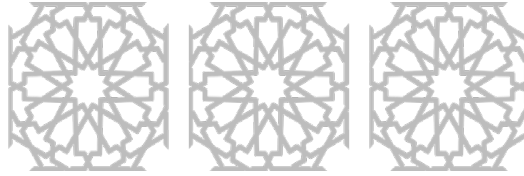
الجزء الأول مدخل البرنامج



أولاً التعريفات الإجرائية :



الاعتكافُ : هو المكث والإقامةُ في المسجدِ بِنِيَّةِ التَّقَرُّبِ إلى الله عَزَّوَجَلَّ .
و «برنامج الاعتكاف» : هو أحد البرامج الاجتماعية التي تعنى الشركة بتقديمها - في جوامع الشيخ سليمان بن عبدالعزيز الراجحي - إحياء لشعيرة الاعتكاف وتيسيراً للقيام بها في شهر رمضان ، من خلال توفير مكان مهياً وخدمات ووجبات .



ثانياً المصطلحات :



- تعني المصطلحات المذكورة في هذا الدليل - حيثما ذكرت - المعاني التالية :
- الجهة الرسمية : هي الجهة مصدرة الإذن والتصاريح للبرنامج .
 - جهة الإشراف : هي شركة سليمان الراجحي الوقفية ، وإدارتها : هي الجهة المشرفة فيما على البرنامج .
 - الجامع : هو أحد جوامع الشيخ سليمان الراجحي . الواقع تحت إشراف الشركة ، وإدارته : هي الجهة المشرفة فيه .
 - الوحدة المختصة : هي الإدارة / القسم / الوحدة المشرفة على البرنامج في الجامع .
 - الخدمات : هي حزمة من التسهيلات للمستفيدين من البرنامج لأداء البرنامج بيسر وسهولة .
 - الإجراءات : هي طرق محددة لكيفية القيام بالأعمال ، من أجل اتباعها عند القيام بالأعمال المتكررة .
 - مؤشرات القياس : هي مجموعة من القيم التي تقيس مدى نجاح المنشأة في وصولها إلى أهدافها أو أهداف مشروعاتها أو برامجها .



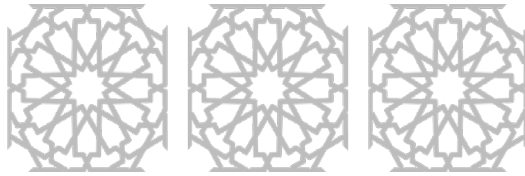
ثالثاً | أهمية البرنامج :



« الاعتكاف » مشروع ، قال تعالى : { وَعَهَدْنَا إِلَىٰ إِبْرَاهِيمَ وَإِسْمَاعِيلَ أَنَّ طَهَّرَا بَيْتِي لِلطَّائِفِينَ وَالْعَاكِفِينَ وَالرُّكَّعِ السُّجُودِ } ، وقول الله تعالى : { وَلَا تَبَاشِرُوهُمْ وَأَنْتُمْ عَاكِفُونَ فِي الْمَسَاجِدِ } ، وجاء في الصحيحين عن عائشة رضي الله عنها قالت : « كان رسول الله صلى الله عليه وسلم يعتكف العشر الأواخر حتى توفاه الله ، ثم اعتكف أزواجه من بعده » .

ومن حِكَم الاعتكاف : الانقطاعُ عن الاشتغالِ بالخَلْقِ ، وتفرِغُ القلبِ من أمورِ الدُّنيا ، والاشتغالُ به وَحده سبحانه ، وترك فضول المباحات وتحقيق الأُنس بالله والاشتغال به وحده والتفكير في تحصيل مرضيه .

ويأتي «برنامج الاعتكاف» للدلالة على هذه العبادة ، فعن أبي مسعود عقبة بن عمرو الأنصاري البديري رضي الله عنه قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : « من دل على خير فله مثل أجر فاعله » .



رابعاً | أهداف البرنامج :

يهدف البرنامج في «إطاره المنطقي» إلى تحقيق أهدافه من خلال المنظومة التالية :

الافتراضات	وسائل التحقق	مؤشرات التحقق	البند
-	نسخة من التقارير المشيرة إلى المؤشرات	نسبة قياس الأثر المجتمعي نسبة عائد الاستثمار الوقفي على الواقع.	الهدف / الأثر: تحقيق التكافل المجتمعي الإسلامي تعظيم أجر الواقف ، وأثر الوقف ،
-	نسخة من تقارير المستفيدين	- عدد المعتكفين .	الغاية/ النتيجة: - اعانة المستفيدين على شعيرة الاعتكاف - احياء شعيرة الاعتكاف - احياء دور المسجد في المجتمع المسلم
+/- زيادة عدد المستفيدين +زيادة مستوى الرضا	نسخة من التقارير المشيرة إلى المؤشرات	- عدد المواقع ، نسبة جودة المكان والتجهيزات - عدد الخدمات ، نسبة جودة الخدمات - عدد الوجبات ، نسبة جودة الوجبات	المخرج : - توفير بيئة مهيأة - تقديم خدمات مميزة - تقديم وجبات (إفطار- عشاء- سحور) متكاملة



الافتراضات	وسائل التحقق	مؤشرات التحقق	البند
			الأنشطة :
		- نسبة جاهزية العامة للبرنامج	١ جاهزية الجامع للبرنامج
		- نسبة الاعتماد	٢ اعتماد البرنامج ضمن خطة الجامع
		- عدد التصاريح	٣ استخراج التصاريح الرسمية
	نماذج من التصاريح والدراسات والخطط والتقارير والسجلات	- نسبة جاهزية مكان وتجهيزات الإفطار	٤ اختيار مكان وتجهيزات الاعتكاف
	+	- نسبة التقييم المبدئي للمتعهد	٥ اختيار المتعهدين
		- نسبة التقييم النهائي للمتعهد	٦ متابعة المتعهدين
-	نسخة من التقارير المشيرة إلى المؤشرات	- عدد الإعلانات وقنواتها	٧ الإعلان عن البرنامج
	+	- عدد المعتكفين	٨ تسجيل المعتكفين
	نسخة من الاستبانات ونتائجها	- عدد المتطوعين .	٩ مشاركة المتطوعين
		- نسبة رضا المستفيدين عن الخدمات	١٠ تقديم الخدمات للمعتكفين
		- عدد البرامج ، نسبة جودة البرامج	١١ تصميم وتقديم برامج التوعية
		- نسبة رضا المستفيدين	١٢ قياس رضا المستفيدين
		- نسبة مطابقة التقارير للمستهدف	١٣ إعداد تقارير الأداء ورفعها
		- نسبة مطابقة التقارير للمستهدف	١٤ إعداد التقرير المالي ورفعها





خامساً



مؤشرات قياس الأداء التشغيلي للبرنامج :

مؤشرات القياس : هي مجموعة من القيم التي تقيس مدى نجاح المنشأة في وصولها إلى أهدافها أو أهداف مشروعاتها أو برامجها .

ويمكن قياس نجاح البرنامج من خلال مجموعة المؤشرات المذكورة في جدول الإطار المنطقي السابق .

كما أنه من المهم اختيار بعض المؤشرات لتكون مؤشرات الأداء التشغيلية المباشرة للبرنامج ، لتكون هي المرجعية المتفق عليها بين الجهة التنفيذية وجهة الإشراف ، ومن أبرزها « برنامج الاعتكاف » :

م	مؤشر قياس الأداء التشغيلي	الوزن
١	نسبة زيادة عدد المستفيدين عن العام السابق	٪٢٠
٢	نسبة رضا المستفيدين	٪٣٥
٣	عدد الخدمات المقدمة للمعتكفين	٪٢٠
٤	نسبة تخفيض التكاليف	٪١٠
٥	نسبة عدد المتطوعين إلى كامل عدد فرق العمل الرسمية	٪٥
٦	نسبة مطابقة التقارير للمستهدف	٪١٠







١ افتتاح البرنامج في الجامع

١

٢ الاستحقاقات الوظيفية

٢

٣ الأدوار الوظيفية

٣

٤ الاستحقاقات المالية وفترات العمل

٤

٥ الصلاحيات الإدارية والمالية

٥

٦ التقارير

٦

٧ العلاقات

٧



الجزء الثاني إدارة البرنامج





أولاً | افتتاح البرنامج في الجامع :

تحرص جهة الإشراف على الإفادة من جميع جوامعها لتقديم خدمة «الاعتكاف» فيها ، رغبة في تحقيق أهداف البرنامج .
لذا لا بد من دراسة جدوى المشروع بدقة ، وذلك من خلال معيارين :

- معيار:

١ . وجود مقدمي خدمة آخرين في البلد نفسه .

٢ . وعدد المستفيدين .

المعيار الرئيس في افتتاح البرنامج في الجامع يكون من خلال دراسة واقع البلد وحجمه ، وعدد ومتوسط مشاريع الاعتكاف ، وعدد مقدمي الخدمة وحصص كل واحد منهم ونسبة ضغط العمل عليهم .

- معيار «عدد المستفيدين» : وهو المعيار لاستمرار البرنامج أو إيقافه ، حسب التالي :

التصنيف	الأيام	الحد الأدنى
اعتكاف شهر رمضان	١٠ أيام	٢٠ معتكف في اليوم الواحد (المعدل)



ثانياً | الاستحقاقات الوظيفية :



- لا يستحق هذا البرنامج التعاقد مع موظف رسمي ، لأنه موسمي .
- يتم التعاقد في البرنامج مع موظفين اثنين جزئياً بمكافآت مقطوعة للمدة المطلوبة (وفقاً لرابعاً) ، على النحو التالي :

الاستحقاق الوظيفي	الأيام	التصنيف
موظفين اثنين جزئياً لكل ١٠٠ معتكف في اليوم الواحد (المعدل)	١٠ أيام	اعتكاف شهر رمضان

- العناية بإشراك المتطوعين في تقديم الخدمة .



ثالثاً الأدوار الوظيفية :



يقوم الموظف بتقديم الخدمة للمستفيدين في برنامج الاعتكاف ، من خلال الأدوار التالي :

- متابعة استخراج التصاريح اللازمة من الجهات الرسمية .
 - الإعلان عن برنامج الاعتكاف .
 - اختيار المكان المناسب للاعتكاف (المعتكفون - الخدمات) .
 - اختيار المتعهد (المورد) . « إلا إذا اتحد المورد مع برنامج التفطير فتتولى وحدة التفطير اختيار المتعهد » .
 - تنسيق ومتابعة برامج التوعية والتوجيه .
 - متابعة المتعهد أو وحدة التفطير لضمان وصول الوجبات في الوقت المحدد والعدد المطلوب ، والتأكد من مواصفات وسلامة الوجبات وصلاحيتها ، والإفادة من فائض الوجبات .
 - متابعة التجهيزات والخدمات والضيافة وفرق العمل لتقديمها .
 - متابعة تسجيل المعتكفين وفرزهم واستقبالهم .
 - متابعة تقديم الخدمات إلى المعتكفين
 - متابعة أداء فرق العمل والمتطوعين .
 - إعداد التقارير ورفعها (المالية ، الدورية ، النهائية) .
- وفي حال كان هناك أكثر من موظف ، فإنه يمكن تقسيم هذه المهام بينهم .



رابعاً



الاستحقاقات المالية وفترات العمل :

يستحق الموظف في البرنامج الاستحقاقات المالية ، وفق التصنيف التالي :

التصنيف	المدة الزمنية	فترة العمل	الاستحقاق المالي
الموظف الجزئي	العشر الأخيرة من رمضان : ٨ ساعات عمل / طيلة ١٠ أيام	الوردية الأولى : من الساعة ١ ظهراً إلى ١٢ ليلاً	١٥٠٠/١٢٠٠ ريال مقطوع
		الوردية الثانية : من الساعة ١ صباحاً إلى ١٢ ظهراً	١٥٠٠/١٢٠٠ ريال مقطوع

- مبالغ الاستحقاق المالي (من/إلى) حسب الموازنة المعتمدة من جهة الإشراف .
- يراعى العمل بما يستجد من المحددات المبلغة للفروع .



خامساً

الصلاحيات الإدارية والمالية :



يتم الانطلاق في تنفيذ المهام المطلوبة تجاه البرنامج وفق الصلاحيات التالية :

المهمة	التحضير	الموافقة	الاعتماد
افتتاح برنامج الاعتكاف في الجامع	الوحدة المختصة	إدارة الجامع	جهة الإشراف
إعداد خطة برنامج الاعتكاف وموازنته	الوحدة المختصة	إدارة الجامع	جهة الإشراف
التواصل مع الجهات الرسمية لطلب تصريح البرنامج	الوحدة المختصة	-	إدارة الجامع
تحديد الاحتياج من الموظفين الجزئيين وتحديد الوقت والمكان والمكافآت	الوحدة المختصة	إدارة الجامع	جهة الإشراف
إجراء التعاقد مع الموظفين الجزئيين	الوحدة المختصة	-	إدارة الجامع
تحديد الموردين ، وقيمة العقود ، والتعاقد معهم	-	-	جهة الإشراف
تحديد عدد ونوعية الوجبات ، ومكوناتها	الوحدة المختصة	إدارة الجامع	جهة الإشراف
تحديد عدد المستفيدين من الاعتكاف	الوحدة المختصة	-	إدارة الجامع
تحديد أدوات وأماكن الإعلان عن الاعتكاف	الوحدة المختصة	-	إدارة الجامع
تحديد البرامج التوعوية المصاحبة للاعتكاف	الوحدة المختصة	-	إدارة الجامع
تحديد مكان الاعتكاف وتجهيزاته	الوحدة المختصة	-	إدارة الجامع
تحديد الخدمات المقدمة للمعتكفين	الوحدة المختصة	-	إدارة الجامع
التواصل مع الجهات الشريكة والشبكية في تقديم البرنامج	الوحدة المختصة	-	إدارة الجامع
الإيقاف المؤقت للبرنامج	الوحدة المختصة	إدارة الجامع	جهة الإشراف
الإيقاف النهائي للبرنامج	الوحدة المختصة	إدارة الجامع	جهة الإشراف



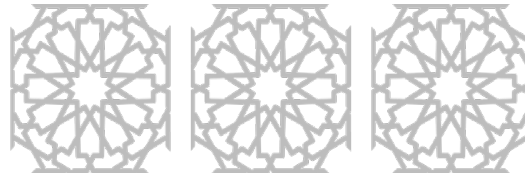


سادساً التقارير:



يعد الموظف المختص ثلاثة تقارير تجاه البرنامج ، على النحو التالي :

- تقرير الأداء الدوري : تقرير بالنتائج الدورية لتنفيذ البرنامج ، والعقبات والتوصيات ، ويكون إعدادة لهذا التقرير :
- (يوميًا) ، ويتم رفعه في نهاية الدوام اليومي .
- التقرير النهائي : تقرير بالنتائج الكلية (الأداء / المالي) لتنفيذ البرنامج خلال مدة الاعتكاف ، والعقبات والتوصيات .
ويكون إعدادة لهذا التقرير (نهاية البرنامج) ، ويتم رفعه في نهاية البرنامج بحيث لا يتجاوز ثلاثة أيام عمل من نهاية البرنامج كحد أقصى .



سابعاً | العلاقات الإدارية:



تعمل الوحدة المختصة في « برنامج الاعتكاف » بالتعاون مع :
«الوحدة المختصة بالخدمات المساندة» لتقديم الخدمات التالية :

- توفير العمال والحراس .
- التنسيق مع الموردين .
- توفير التجهيزات اللازمة للبرنامج .
- حصر الفواتير والتعامل مع العُهد المالية .
- توفير الوجبات .





خدمات المكان وتجهيزاته

١

خدمات الفرش والأدوات

٢

خدمة تسجيل المعتكفين

٣

خدمات الوجبات الرئيسة

٤

خدمات الضيافة الخفيفة

٥

خدمات كفاية المعتكف

٦

خدمات التوعية والتوجيه

٦

خدمات الإشراف والمتابعة

٧

خدمات الأمن والسلامة

٨



الجزء الثالث خدمات البرنامج



أولاً | خدمات المكان وتجهيزاته :



تحرص شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية على تقديم أفضل الخدمات لمستفيديها تحقيقاً لراحتهم ومساعدة لهم في تأدية عبادتهم ، وذلك باختيار المكان المهيأ والمناسب لهذه العبادة وخصوصيتها .
ونظراً لخصوصية عبادة الاعتكاف ولطول مدة مكوث المعتكف في المسجد ، فإنه يفضل اختيار أربع أماكن للاعتكاف ، على النحو التالي :

١/ مكان المعتكف :

نظراً لأن مقصود الاعتكاف هو التفرغ والانقطاع للعبادة ، كان من المهم اختيار مكان يخصص للمعتكفين يحقق لهم معنى الخصوصية لتأدية عباداتهم . قال أ.د. خالد بن علي المشيخ في فقه الاعتكاف : (يستحب للمعتكف رجلاً كان أو امرأة أن يستتر بثي ، وعليه بوب البخاري: باب الأخبية في المسجد ، لما روى أبو سعيد الخدري رضي الله عنه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم: «اعتكف في قبة تركية على سدها قطعة حصير ، قال: فأخذ الحصير بيده فنحاهما في ناحية القبة، ثم أطلع رأسه فكلم الناس...» الحديث ، ولحديث عائشة رضي الله عنها، وفيه: «أن أزواج النبي صلى الله عليه وسلم لما أردن الاعتكاف أمرن بأبنيتهن فضربت في المسجد». ، ولأنه أخفى لعمله) .

وكلما كان المكان المعد للمعتكف أكثر خصوصية كان أقرب لمقصود الاعتكاف .

وعليه فيخصص للمعتكفين مكان لتأديتهم عبادتهم ، وفقاً للتالي :

- غرف وزوايا وأقبية خاصة : بحيث يحدد لكل المعتكفين أو بعضهم – حسب الإمكان – أماكن خاصة بهم ، مثل الغرف أو الزوايا أو الأقبية ، والتي توجد في الجامع أو أروقتة أو ملحقاته ، للعبادة والصلاة . ، وللنوم والراحة .



٢/ مكان الضيافة والأكل :

نظراً لأن الشخص الموجود في المعتكف صائم ولأنه لا يخرج من معتكفه ، كان من المهم تحديد مكان لتقديم الوجبات والضيافة اللائقة به ، لإعانتته على التفرغ للعبادة.

وعليه فيخصص للمعتكفين مكان لضيافتهم وأكلهم وشربهم ، وفقاً للتالي :

• مكان متسع يشمل جميع المعتكفين ، يتاح لهم للتناول وجبات الإفطار والعشاء والسحور ، واخذ ما يحتاجونه من المشروبات الساخنة والباردة ، يكون مستقلاً عن المصلى الرئيس في الجامع ، ومستقلاً عن المكان المخصص للصلاة والعبادة ، ومستقلاً عن مكان النوم والراحة .

وتكون تجهيزاته ، وفقاً للتالي :

- مكان مفروش للجلوس ، أوطاولات وكراسي .
- طاوولات وحوامل لتقديم الضيافة .
- ثلاجات وسخانات .

٣/ مكان النظافة وقضاء الحاجة :

نظراً لبقاء المعتكف في مكان اعتكافه مدة طويلة وحاجته إلى النظافة وقضاء الحاجة ولأنه لا يخرج من معتكفه ، كان من المهم تحديد مكان مهيأ لذلك .

وعليه فيخصص للمعتكفين مكان لنظافتهم وقضاء حاجاتهم ، وفقاً للتالي :

- دورات مياه نظيفة .
- أماكن للوضوء والاستحمام . تكون مستقلة - قدر الإمكان - عن دورات المياه العامة .

وتكون تجهيزاته ، وفقاً للتالي :

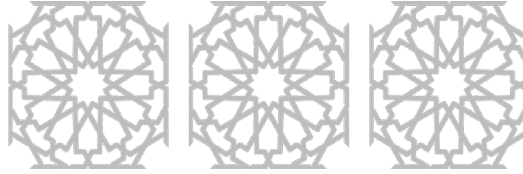
- السخانات وأدوات الاستحمام .
- أحذية الحمام والصوابين والمناديل وسلال النفايات .

وتقسيم احتياج المعتكفين إلى هذه الأماكن الثلاثة هو من باب الترتيب والعناية الكاملة ، وهو خاضع لتوافر الأماكن والإمكانات في الجامع المستهدف .





- أما في حال لم تتوفر فإنه يتم الانتقال إلى حلول أخرى حسب الممكن، وذلك على النحو التالي :
- تحديد مكان واحد لجميع الخدمات (الصلاة ، النوم ، الضيافة) .
 - جعل مكان الصلاة والعبادة للمعتكفين ، هو المصلى الرئيس .
 - دمج مكانين في مكان واحد (النوم والراحة – الضيافة والأكل) .
- ونحوها من المعالجات الخاضعة لحال الجامع وتوافر الأماكن فيه ...



ولأماكن المهيأة للمعتكفين مواصفات ، من أبرزها :

- 

الراحة : بحيث تتوافر فيه المواصفات البصرية التي تحقق الراحة ، من الألوان والتصميم ونحوها .
- 

النظافة : بحيث تتوافر فيه النظافة الكافية في الفرش والجدران والمقتنيات .
- 

الهدوء : بحيث يكون بعيداً عن الأصوات المشوشة والمزعجة .
- 

السعة : بحيث يكون كافياً للعدد المستهدف من البرنامج .
- 

الإضاءة : بحيث تتوافر فيه الإضاءة المناسبة والكافية ، وغير المضرة أو المزعجة ، والتي تعين على القراءة والصلاة .
- 

التكييف : بحيث تتوافر فيه أدوات التكييف المناسبة والكافية .
- 

الخصوصية : بحيث تكون له أبواب خاصة بعيدة عن مدخل المصلين وخدماتهم .
- 

سهولة الوصول إليه : بحيث يمكن للمعتكف الوصول إليه بيسر وسهولة .
- 

سهولة الوصول للخدمات : بحيث يمكن للمعتكف التنقل بينه وبين المصلى الرئيس ، وبينه وبين الأماكن الأخرى للمعتكفين (مكان الضيافة ، مكان النوم) ، وبينه وبين دورات المياه ، بيسر وسهولة .
- 

توافر التجهيزات اللازمة : بحيث يتم توفير جميع التجهيزات اللازمة لكل مكان حسب احتياجاته .
- 

أدوات السلامة : بحيث تتوافر في المكان أبواب للطوارئ ، ومطافئ للحريق ، ولوحات إرشادية ، وحقائب للإسعافات الأولية .
- 

الطوارئ : بحيث تتوافر مولدات كهرباء احتياطية أو إضاءة بديلة – في حال انطفأت الكهرباء .





ثانياً |

خدمات الأدوات :

تحرص شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية على تقديم أفضل الخدمات لمستفيديها تحقيقاً لراحتهم ومساعدة لهم في تأدية عبادتهم ، وذلك بتجهيز المكان المناسب لراحتهم في تأدية هذه العبادة – حسب الإمكان - .

١/ صناديق / حقائب الأمانات :

نظراً لبقاء المعتكف جميع ساعات يومه في المعتكف ، فإنه يحتاج إلى مكان يضع فيه أغراضه الخاصة ، بحيث يأمن عليها ، ويمكنه الوصول إليها متى ما احتاج .

ولذا فيخصص لكل معتكف التالي :

- صندوق أمانات خاص له مفتاح خاص ، أو حقيبة خاصة .
- يكتب على كل صندوق أو حقيبة اسم المعتكف ورقم التواصل معه .

٢/ مجموعة أدوات النظافة :

نظراً لبقاء المعتكف جميع ساعات يومه في المعتكف ، فإنه يحتاج إلى النظافة الدائمة ، تهيئاً للعبادة ، وتهيئةً للجو العام في المسجد .

ولذا فيقترح تخصيص التالي :

- مجموعة تحتوي على أدوات النظافة (صابون، شامبو، مسواك ...) - قدر الإمكان - .



ثالثاً



خدمة تسجيل المعتكفين :

تحرص شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية على تقديم أفضل الخدمات لمستفيديها تحقيقاً لراحتهم ومساعدة لهم في تأدية عبادتهم ، وذلك بتوفير خدمة تسجيل المعتكفين وتقديم بياناتهم ألياً قبل الاعتكاف ، ومن ثم رفعها للجهات الرسمية – عند الطلب أو الاستفسار- .

وفق المحددات التالية :

- أن يكون المعتكف راغب في الاعتكاف ، وملتزم بشروطه وآدابه .
- أن يكون المعتكف في عمر ١٨ فأكثر.
- أن يلتزم المعتكف بالنظام داخل المعتكف والإرشادات الصادرة من إدارته .
- أن يلتزم المعتكف بنظافة وترتيب المعتكف .
- أن يحضر المعتكف للأوراق الرسمية المتطلبة للدخول في المعتكف .
- بيان الحالة الصحية للمعتكف التي تستدعي العناية الطبية الخاصة .

١/التسجيل :

نظراً لكثرة وتنوع المعتكفين ، ورغبتهم في تأدية العبادة ، والإفادة من خدمات الجامع الموجهة للمعتكفين ، كان من المهم تنظيم هذا العمل ، ولذا فيخصص للمعتكفين :

- رابط إلكتروني للتسجيل في الاعتكاف .
- نشر الرابط على موقع وصفحات الجامع ، ووسائل التواصل المعتبرة ، قبل وقت كافي .
- تحديد موعد واضح ومحدد لإغلاق التسجيل .
- فرز الأسماء والتأكد من البيانات والمتطلبات ، وإشعار المقبولين – حسب العدد المحدد – بذلك قبل وقت كافي .

٢/الرفع للجهات الرسمية :

- متى اشترطت الجهات الرسمية على الجامع المنفذ لبرنامج الاعتكاف رفع بيانات المعتكفين . فإنه :
- تجمع البيانات في النماذج الرسمية وبالطرق المعتبرة ، ثم ترفع للجهات الرسمية – عند الطلب أو الاستفسار- .



رابعاً | خدمات الوجبات الرئيسية :

تحرص شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية على تقديم أفضل الخدمات لمستفيديها تحقيقاً لراحتهم ومساعدة لهم في تأدية عبادتهم ، وذلك بتوفير الوجبات الرئيسية المناسبة والكافية لهم ، التي تعينهم على أداء صيامهم وعباداتهم بنشاط وقوة .

وفق المحددات التالية :

- تخصيص مكان لتقديم الضيافة للمعتكفين يحقق لهم الخصوصية ، ويعينهم على عدم الخلطة التي تنافي مقصد الاعتكاف .
- الاعتكاف عبادة يؤديها صاحبها على الوجه المشروع وفق الغاية المقصودة منه .
- تحديد نوع وكمية وقيمة الوجبة خاضع للموازنة السنوية المعتمدة من الشركة .
- يتم تحديد موعد دقيق لبدء وانتهاء كل وجبة ، ويكون معلن للجميع .

١/وجبة الإفطار :

- المعتكف صائم ، ولذا كانت أهم وجبة تقدم له هي الإفطار في نهاية نهار الصوم ، طلباً للأجر وإعانة له على تمام صيامه .
- ولذا فيخصص لكل معتكف التالي :
- وجبة إفطار خاصة أو جماعية - حسب الطريقة المتبعة من إدارة البرنامج - .

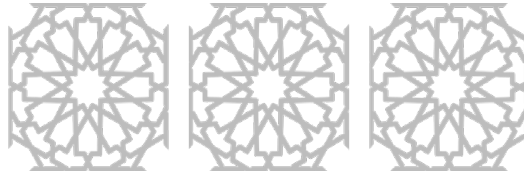
٢/وجبة العشاء :

- وجبة العشاء تعين المعتكف على التقوي على عبادة قيام الليل ، وهي من باب إطعام الطعام .
- ولذا فيخصص لكل معتكف التالي :
- وجبة عشاء خاصة أو جماعية - حسب الطريقة المتبعة من إدارة البرنامج - .



٣/ وجبة السحور :

- المعتكف يصبح صائماً ، ولذا يحتاج إلى إعانته على التقوي على الصيام ، طلباً للأجر وإعانة له على صيامه .
ولذا فيخصص لكل معتكف التالي :
- وجبة سحور خاصة أو جماعية - حسب الطريقة المتبعة من إدارة البرنامج - .



خامساً خدمات الضيافة الخفيفة :



تحرص شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية على تقديم أفضل الخدمات لمستفيديها تحقيقاً لراحتهم ومساعدة لهم في تأدية عبادتهم ، وذلك بتوفير الضيافة الخفيفة المناسبة والكافية لهم ، والتي تعينهم على أداء صيامهم وعباداتهم بنشاط وقوة .

وفق المحددات التالية :

- تخصيص مكان لتقديم الضيافة للمعتكفين يحقق لهم الخصوصية .
- تحديد نوع وكمية وقيمة الضيافة خاضع للموازنة السنوية المعتمدة من الشركة .
- يتم تحديد موعد إتاحة المشروبات - ويفضل كونه متاحاً طيلة ساعات الليل - ، ويعلم المعتكفين بذلك .

١/ المشروبات الساخنة :

المعتكف صائم ، ولذا قد يحتاج في فترة الإفطار وما بعدها إلى ما يعوضه من السوائل والمشروبات .

ولذا فيخصص للمعتكفين التالي :

- سخانات أو زمميات للماء الساخن .
- أنواع من خيوط الشاي (الأحمر- الأخضر) ، والسكر ونحوه .
- الكاسات والملاعق والمناديل وسلال المهملات .

٢/ المشروبات الباردة :

المعتكف صائم ، ولذا قد يحتاج في فترة الإفطار إلى ما يعوضه من السوائل والمشروبات .

ولذا فيخصص للمعتكفين التالي :

- الثلجات .
- عبوات الماء .
- عبوات العصير واللبن والحليب .



سادساً | خدمات كفاية المعتكف :



تحرص شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية على تقديم أفضل الخدمات لمستفيديها تحقيقاً لراحتهم ومساعدة لهم في تأدية عبادتهم ، وذلك بتوفير كل ما فيه كفاية وراحة للمعتكف ليتفرغ لتأدية هذه العبادة – حسب الإمكان - .

وفق المحددات التالية :

- اختيار متعهدين ومقدمي خدمة مميزين .
- تحديد مواعيد واضحة ودقيقة وإعلام المعتكفين بها.
- تذكير المعتكفين بالخدمات والتأكيد عليهم في مواعيدها .
- التأكد من حاجة طالبي الخدمة قبل طلبها .

١/ غسل الثياب :

نظراً لبقاء المعتكف جميع وقته أثناء العشر في المعتكف ، فإنه يحتاج إلى نظافة وغسيل ثيابه.

ولذا فيخصص للمعتكفين التالي :

- حمل ملابسهم إلى مغسلة الملابس ، وإعادتها بعد غسلها وكبها في وقت ملائم .

٢/ العيادة :

نظراً لبقاء المعتكف جميع ساعات يومه في المعتكف ، فإنه قد يحتاج إلى العناية الطبية الطارئة .

ولذا فيخصص للمعتكفين التالي :

- عيادة طبية ثابتة ، أو بتسيق مع أحد الأطباء أو الممرضين – للحضور وقت الحاجة - .
- شنطة إسعافات أولية .
- ثلاجة لحفظ الأدوية الخاصة .





سابعاً | خدمات التوعية والتوجيه :



تحرص شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية على تقديم أفضل الخدمات لمستفيديها تحقيقاً لراحتهم ومساعدة لهم في تأدية عبادتهم ، وذلك بتوفير خدمات توعوية وتوجيهية للمعتكف تساعده على تأدية هذه العبادة .

وفق المحددات التالية :

- التنسيق مع الجهات المصروفة في ذلك .
- إعداد وتصميم المواد العلمية المفيدة .

الشاشات واللوحات الإرشادية :

يتواجد المعتكفون في المكان المخصص لهم لذا يمكن الاستفادة من تنقلهم في أروقتهم بالتوعية والتوجيه عن الاعتكاف وفضائله وأدائه .

ولذا فيخصص للمعتكفين :

- لوحات إرشادية ثابتة على جدران الممرات ومكان المعتكف .
- شاشات تلفزيونية متحركة معلقة على جدران الممرات ومكان المعتكف .
- رسائل الجوال للمعتكفين ، لإرسال فوائد وتوجيهات عن الاعتكاف .



ثامناً

خدمات الإشراف والمتابعة :



تحرص شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية على تقديم أفضل الخدمات لمستفيديها تحقيقاً لراحتهم ومساعدة لهم في تأدية عبادتهم ، وذلك بتوفير مشرفين مؤهلين لإدارة المعتكف .

وفق المحددات التالية :

- اختيار مشرفين أكفاء ذوي خبرة وخلق لإدارة برنامج الاعتكاف .
- اختيار العدد الكافي من المشرفين .
- تواجد المشرفين أو أرقام تواصلهم على مدار الساعة .
- يتوزع الفريق أدناه – حسب توافره - الأدوار الوظيفية المنصوص عليها في الجزء الثاني (ثالثاً) .

١/ مدير البرنامج :

اجتماع المعتكفين في مكان واحد يحتاج إلى من يدير فريق العمل وتقديم الخدمات اللازمة لهم .

ولذا فيتم تخصيص :

- مدير قادر على إدارة الأفراد والخدمات والبرامج ومعالجة المشكلات .

٢/ مشرفو المعتكف :

اجتماع المعتكفين في مكان واحد يحتاج إلى من يشرف على تقديم الخدمات اللازمة لهم .

ولذا فيتم تخصيص :

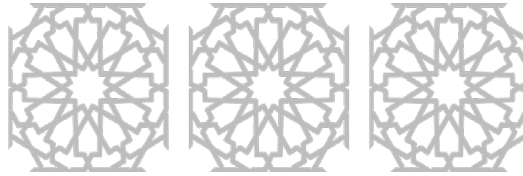
- مشرفين اثنين للمعتكف - يقابلان كل ١٠٠ شخص - ، ممن يتميزان بالقدرة على التواصل والشخصية المرنة ، ، بحيث يشغل كل منهما نص المدة خلال اليوم .





٣/المتطوعون :

- اجتماع المعتكفين في مكان واحد وفي وقت محدود ، يحتاج إلى من يقوم بتقديم الخدمات اللازمة لهم ، ولذا فيتم التعاون مع :
- متطوعون لجميع الخدمات الممكنة ، ممن يتميزون بالقدرة على التواصل والشخصية المرنة وأخلاقيات التطوع .



تاسعاً | خدمات الأمن والسلامة :



تحرص شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية على تقديم أفضل الخدمات لمستخدميها تحقيقاً لراحتهم ومساعدة لهم في تأدية عبادتهم ، وذلك بتوفير أدوات وعناصر الأمن والسلامة التي تعينهم على الخصوصية .

١/الحراسات الأمنية .

٢/كاميرات مراقبة لا تخرق خصوصية المعتكف .

٣/البطاقة الشخصية للمشرفين وفرق العمل والمعتكفين .

٤/ مطافئ الحريق .

٥/ إرشادات عامة عند وقوع الحالات الطارئة .

٦/ ممرات آمنة للحركة والممرور .

٧/ مؤشر الخروج من المكان .

٨/ كاشف الدخان .

٩/ جرس إنذار .





- ١ جاهزية الجامع للبرنامج
- ٢ اعتماد البرنامج ضمن خطة الجامع
- ٣ استخراج التصاريح الرسمية
- ٤ اختيار مكان وتجهيزات الاعتكاف
- ٥ اختيار المتعبدین
- ٦ الإعلان عن البرنامج
- ٧ تسجيل المعتكفين
- ٨ مشاركة المتطوعين
- ٩ متابعة المتعبدین
- ١٠ تقديم الخدمات للمعتكفين
- ١١ تصميم وتقديم برامج التوعية
- ١٢ قياس رضا المستفيدين
- ١٣ إعداد تقارير الأداء ورفعها
- ١٤ إعداد التقرير المالي ورفعها



الجزء الرابع دليل عمليات البرنامج



البطاقات الخاصة بكل عملية من عمليات البرنامج وخرائطها التدفقية :

الرقم	وتعني : ذكر التسلسل الرقمي للعملية ضمن الدليل .
العملية	وتعني : ذكر اسم العملية والمحدد الأولي لها .
وصف العملية	وتعني : تحديد إطار العملية ومحدداتها العامة .
سياسة العملية	وتعني : تحديد مجموعة القواعد والمبادئ التي يلتزم بها الشركة في ممارسة العملية .
ضوابط العملية	وتعني : الشروط والمواصفات التي تحتاج إليها العملية لتمارس بشكل صحيح
المعايير	وتعني : المواصفات القياسية التي تدل على تنفيذ العملية بشكل مثالي .
النموذج	وتعني : القالب المصمم الذي يعين العامل على تنفيذ العملية .
الملحق	وتعني : المرفقات الإثرائية التي تعين على تطبيق العملية .
إلماحة	وتعني : توصيات وتوجهات تجاه تطبيق العملية .
إجراءات العملية	وتعني : خطوات تنفيذ العملية . ويحتوي على: الإجراء والمسؤول عن تنفيذه .



المرحلة الأولى

مرحلة التهيئة والإعداد:



- ١ جاهزية الجامع للبرنامج
- ٢ اعتماد البرنامج ضمن خطة الجامع
- ٣ استخراج التصاريح الرسمية
- ٤ اختيار مكان وتجهيزات الاعتكاف
- ٥ اختيار المتعبدین
- ٦ الإعلان عن البرنامج
- ٧ تسجيل المعتكفين
- ٨ مشاركة المتطوعين



العملية	(١) جاهزية الجامع للبرنامج
الوصف	دراسة جاهزية الجامع وتحديد مستوى حاجة جماعته أو مرتاديه للبرنامج .
سياسة العملية	تحرص شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية على انطلاق مشروعاتها من حاجة ملموسة للمستفيدين في المنطقة المستهدفة وذلك بالتأكد من جاهزية الجامع (محل الاستهداف) لتنفيذ البرنامج
ضوابط العملية	<ul style="list-style-type: none"> • دراسة جدوى إقامة البرنامج (جاهزية الجامع لإقامة البرنامج - المكان – التجهيزات - فرق العمل- التمويل ...). • دراسة اللوائح والأنظمة المنظمة للبرنامج من الجهات الرسمية . • دراسة واقع الشركاء مقدمي الخدمة في الجوار، والتنسيق معهم . • وجود طلب أو حاجة للبرنامج من جماعة الجامع أو مرتاديه . • التأكد من تعميم جهة الإشراف للبرنامج . • حفظ التعميد في موضع واضح ، للوصول إليه بسهولة متى تطلب ذلك .
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> • مستوى جدوى وجاهزية الجامع البرنامج . • عدد طالبي تقديم الخدمة في الجامع.
النموذج	نموذج (١)



المسؤول	إجراءات العملية
إدارة الجامع	إجراء الدراسات المطلوبة
إدارة الجامع	رفع نتائج الدراسات وطلب البرنامج
جهة الإشراف	دراسة الطلب / ومرفق الدراسة
جهة الإشراف	تعميد البرنامج
جهة الإشراف	إرسال تعميد البرنامج إلى الجامع
إدارة الجامع	أرشفة التعميد



العملية	(٢) اعتماد البرنامج ضمن خطة الجامع
الوصف	صياغة أنشطة البرنامج وموازنته المالية ضمن خطة الجامع ، ورفعها للتعميد من جهة الإشراف على الجامع .
سياسة العملية	تعتمد شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية البرامج النوعية ضمن خطط جوامعها وذلك بإعداد الخطط والموازنات التي تشير إلى تخطيط سابق للبرنامج
ضوابط العملية	<ul style="list-style-type: none"> • دراسة تقارير البرنامج من العام السابق . • دراسة اللوائح والأنظمة المنظمة للبرنامج . • دراسة سوق الموردين والتكاليف المالية للخدمات والوجبات . • كتابة تفاصيل البرنامج ومؤشراتته . • كتابة تفاصيل الموازنة المالية للبرنامج . • تحميل كل نفقات البرنامج عليه من البداية . • الرفع إلى الجهة المشرفة بالبرنامج وتكلفته التقديرية في الوقت المحدد وبالنماذج المطلوبة . • التأكد من تعميم الجهة المشرفة للبرنامج وتكلفته المالية . • حفظ التعميد في موضع واضح ، للوصول إليه بسهولة متى تطلب ذلك . • الإعداد المبكر للبرنامج ، وخاصة في المعتكفات ذات الأعداد الكبيرة .
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> • انخفاض تكاليف البرنامج مقارنة بالعدد والجودة . • الالتزام بالوقت المحدد .
النموذج	نموذج (٢)
إلماحة	في حال لم توجد تغطية مالية للبرنامج من قبل جهة إشرافية ، فإنه يستعاض عن هذه العملية بعملية أخرى هي «البحث عن ممول»



المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	إجراء الدراسات المطلوبة
الوحدة المختصة	بناء الخطة والموازنة التقديرية ضمن النماذج المطلوبة
إدارة الجامع	الرفع بالخطة والموازنة للتعيميد
جهة الإشراف	دراسة الطلب / ومرفق الخطة والموازنة
جهة الإشراف	تعيميد خطة وموازنة البرنامج للعام
جهة الإشراف	إرسال تعيميد خطة وموازنة البرنامج إلى الجامع
الوحدة المختصة	أرشفة التعيميد





العملية	٣) استخراج التصاريح الرسمية
الوصف	تقديم الجامع لطلب إذن بإقامة البرنامج من الجهات الرسمية -التي تشرف على المساجد وبرامجها وتنظيم برامج الاعتكاف فيها- .
سياسة العملية	تلتزم شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية ألا تعمل إلا ضمن نطاق قانوني صحيح وذلك باستخراج التصاريح اللازمة من الجهات الرسمية ذات العلاقة
ضوابط العملية	<ul style="list-style-type: none"> • تحديد الجهة الرسمية التي تشرف على البرنامج . • دراسة اللوائح والأنظمة المنظمة للبرنامج من الجهات الرسمية . • الرفع إلى الجهات الرسمية في الوقت المحدد ، أو قبل وقت كافي . • استخدام النماذج المعتمدة من قبل الجهات الرسمية ، أو كتابة خطاب يشرح الطلب بطريقة واضحة مناسبة . • التأكد من موافقة الجهة الرسمية المشرفة للبرنامج . • وضع التصريح في مكان بارز ، أو حفظه في موضع واضح ، للوصول إليه بسهولة متى تطلب ذلك . • متابعة التعاميم المستجدة من الجهات الرسمية حول التصاريح .
المعايير	• نوع وعدد الخدمات والبرامج المصرح بها .
النموذج	—



المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	إجراء الدراسات المطلوبة
الوحدة المختصة	تعبئة النموذج / كتابة الخطاب
إدارة الجامع	رفع طلب التصريح
إدارة الجامع	استلام تصريح البرنامج
الوحدة المختصة	إبراز/ أرشفة التصريح





العملية	٤) اختيار مكان وتجهيزات الاعتكاف
الوصف	تحديد فريق الجامع للمكان الأنسب - في الجامع أو خارجه - والتجهيزات اللازمة لتقديم خدمات الاعتكاف للمعتكفين .
سياسة العملية	تسعى شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية للاهتمام والعناية بمستفيديها وراحتهم وذلك باختيار أفضل الأماكن والتجهيزات الملائمة لهم والمحققة لراحتهم
ضوابط العملية	<ul style="list-style-type: none"> • دراسة اللوائح والأنظمة المنظمة لمكان وتجهيزات البرنامج . • دراسة توقع العدد المستهدف . • تحديد سعة المكان ومناسبته للعدد المستهدف . • التأكد من تجهيزات المكان ومناسبتها للخدمات والآليات المقدمة . • التأكد من جودة تهوية المكان ومدخله ومخارجه . • التأكد من توافر أماكن العبادة والراحة والضيافة ، وتجهيزاتها . • قياس مستوى رضا المستفيدين تجاه المكان وتجهيزاته .
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> • سعة المكان المخصص لكل مستفيد . • عدد المستفيدين . • رضا المستفيدين عن المكان وتجهيزاته .
النموذج	نموذج (٣)
الإشارة	يمكن الحصول على مزيد من التفاصيل في : الجزء الثالث / دليل خدمات البرنامج - أولاً: المكان المهيأ وتجهيزاته



المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	تحديد المكان
الوحدة المختصة	تحديد التجهيزات
إدارة الجامع	اعتماد المكان والتجهيزات



العملية	(٥) اختيار المتعهدين (الموردين)
الوصف	فرز واختيار فريق الجامع لمقدمي خدمات المعتكفين .
سياسة العملية	تسعى شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية للاهتمام والعناية بمستفيديها وصحتهم وتلبية رغباتهم وذلك باختيار أفضل المتعهدين والموردين لتجهيز وتقديم خدمات المعتكفين
ضوابط العملية	<ul style="list-style-type: none"> • دراسة اللوائح والأنظمة المنظمة لاختيار متعهدي البرنامج . • دراسة ما يستجد من مواصفات خدمات السوق . • تجهيز الشروط والمواصفات المستهدفة في الخدمات . • الإعلان عن المناقصة في الوسائل وبالطرق المعتبرة . • التأكد من كون المتعهد مصرحاً له في تقديم الخدمات المتخصصة . • كتابة وتوثيق جميع بنود الاشتراطات والاتفاقات والمواصفات . • الحرص على خبرة المتعهد في تقديم الخدمة المحددة . • دراسة تقييم المتعهد للأعوام السابقة في الجامع أو من خلال الشركاء . • حفظ العقود في أماكن واضحة ، للوصول إليها بسهولة متى تطلب ذلك • مراعاة تشارك العروض المالية مع الجهات الشركاء والجهات الشبيهة .
المتعهدون	<ul style="list-style-type: none"> • الوجبة – النقل – مغسلة الملابس – شركات الحراسة ...
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> • مستوى جودة الوجبة . • انخفاض التكلفة .
النموذج	—



المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	إجراء الدراسات المطلوبة
جهة الإشراف	بناء كراسة الشروط ومواصفات
إدارة الجامع	الإعلان عن المناقصة
إدارة الجامع	فرز العروض المشاركة في المناقصة
إدارة الجامع	رفع العروض إلى الشركة مع التوصية
جهة الإشراف	دراسة الطلب / ومرفق العروض والتوصية
جهة الإشراف	تعميد العرض المناسب
جهة الإشراف	إرسال تعميد العرض إلى الجامع
إدارة الجامع	التواصل مع المتعهد وإشعاره بالتعميد
الوحدة المختصة	أرشفة التعميد والعقود



٦ الإعلان عن البرنامج	العملية
تصميم وتنفيذ فريق الجامع لنشاطات إعلامية توصل للمستفيدين فكرة البرنامج وتدعوهم للمشاركة فيه والإفادة منه .	الوصف
تحرص شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية للشفافية مع مستفيديها والوصول إليهم وعرض خدماتها عليهم ، وذلك بتصميم ونشر الإعلانات الموضحة للبرنامج وطبيعته والخدمات المقدمة فيه	سياسة العملية
<ul style="list-style-type: none"> • دراسة اللوائح والأنظمة المنظمة للإعلان عن البرنامج . • إعداد المادة المناسبة والجاذبة . • مراعاة استخدام لغات المستفيدين في الإعلانات . • مراعاة احتواء الإعلان على المكان والمواصفات بدقة . • مراعاة خلو المادة الإعلانية من الأخطاء أو المبالغيات . • مراعاة احتواء الإعلان على رقم التصريح والجهة المصدرة له . • مراعاة ذكر الاشتراطات الرسمية للتسجيل في الاعتكاف . • مراعاة ذكر أنواع الخدمات المقدمة في الاعتكاف . • التنبيه على آخروقت للتسجيل وتقديم البيانات . • استخدام الوسائل الإعلامية الأكثر انتشارا والأقل تكلفة . • التركيز على الإعلانات المرئية والمقروءة في مكان إقامة الاعتكاف . • مراعاة تعليق الإعلانات الورقية بطريقة مناسبة وفي أماكن مناسبة . • جمع وحفظ بيانات المستفيدين لمراسلتهم . • حفظ نماذج الإعلانات في أماكن واضحة ، للوصول إليها بسهولة متى تطلب ذلك • متابعة التعاميم المستجدة من الجهات الرسمية حول الإعلانات . 	ضوابط العملية
<ul style="list-style-type: none"> • انخفاض تكلفة الإعلان . • عدد المطلعين على الإعلان . • عدد المسجلين والمشاركين . 	المعايير



المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	تصميم المحتوى الإعلاني
الوحدة المختصة	تصميم المواد الإعلانية
إدارة الجامع	اعتماد المحتوى والمواد الإعلانية
الوحدة المختصة	نشر المحتوى الإعلامي
الوحدة المختصة	أرشفة المواد الإعلانية



العملية	٧) تسجيل المعتكفين
الوصف	متابعة فريق الجامع لتسجيل الراغبين في الاعتكاف واستكمال بياناتهم
سياسة العملية	تلتزم شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية بالشفافية الدائمة في تقديم خدماتها لمستفيديها وذلك بتسجيل المعتكفين والتأكد من بياناتهم ورفعها للجهات الرسمية
ضوابط العملية	<ul style="list-style-type: none"> • دراسة اللوائح والأنظمة المنظمة للتسجيلي البرنامج . • إشعار المعتكفين بالاشتراطات الرسمية للتسجيل في الاعتكاف . • تجهيز البيانات اللازمة للتسجيل . • فرز أسماء المعتكفين والتأكد من مطابقتها لشروط الاعتكاف . • إشعار المعتكفين بالقبول قبل وقت كاف . • رفع بيانات المعتكفين إلى الجهات الرسمية – عند الطلب أو الاستفسار - . • جمع وحفظ أرقام المستفيدين لمراسلتهم . • أرشفة بيانات المعتكفين في أماكن واضحة ، للوصول إليها بسهولة متى تطلب ذلك.
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> • عدد المعتكفين . • سهولة ووضوح آليات التسجيل . • وقت إشعار المعتكفين بالقبول .
النموذج	نموذج (٤)
الإشارة	يمكن الحصول على مزيد من التفاصيل في : الجزء الثالث / دليل خدمات البرنامج - رابعاً : تسجيل المعتكفين



المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	استقبال وفرز أسماء المسجلين
الوحدة المختصة	إخراج قوائم القبول المبدئية
إدارة الجامع	الموافقة على القوائم النهائية
الوحدة المختصة	إشعار المقبولين
إدارة الجامع	الرفع بالأسماء للجهات الرسمية



العملية	٨ مشاركة المتطوعين
الوصف	فتح إدارة الجامع المجال المجتمعي لمشاركة المتطوعين في تقديم برنامج الاعتكاف
سياسة العملية	تحرص شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية وتؤكد أن الإشارك الكامل والمستدام للمتطوعين هو تحقيق لدور أساسي من أدوارها كمنظمة وقفية ، وذلك ببناء الفرص التطوعية في برامجها وإتاحتها للمتطوعين .
ضوابط العملية	<ul style="list-style-type: none"> • دراسة احتياجات البرنامج من المتطوعين . • بناء الفرص التطوعية . • تسجيل المتطوعين ، وبناء قوائم للتواصل معهم وفرز رغباتهم التطوعية . • تأهيل المتطوعين . • مستوى أداء المتطوعين وفق الأعمال المسندة لهم . • تكريم المتطوعين وتحفيزهم . • قياس مستوى رضا المتطوعين تجاه المشاركة في البرنامج .
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> • عدد المتطوعين . • استمرارية المتطوعين . • مستوى الأداء المقدم . • مستوى رضا المتطوعين عن البرنامج .
أنواع التطوع	<ul style="list-style-type: none"> • العمل التطوعي المستمر: ويقصد به الفرص التطوعية المستمرة وفق إطار زمني محدد ومتكرر لتحقيق الأهداف الاستراتيجية والبرامج التشغيلية السنوية . • العمل التطوعي الموسمي: ويقصد به الفرص التطوعية المرتبطة بوقت محدد ومدة زمنية محددة • العمل التطوعي الطارئ: ويقصد به الفرصة التطوعية العاجلة والتي تأتي استجابة لحدث عاجل يتطلب كوادربشرية مساندة .
النموذج	يراجع دليل النماذج لإدارة التطوع (إصدار الشركة)
الملحق	دليل التطوع (إصدار الشركة)



المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	إجراء الدراسات المطلوبة
الوحدة المختصة	تجهيز قوائم المتطوعين المرتبطة بالبرنامج
إدارة الجامع / وحدة التطوع	اعتماد قوائم التطوع
الوحدة المختصة	التواصل مع المتطوعين
الوحدة المختصة	قياس مستوى رضا المتطوعين
الوحدة المختصة	قياس مستوى الأداء المقدم من المتطوعين





المرحلة الثانية



مرحلة تقديم الخدمة :

متابعة المتعبدین

٩

تقديم الخدمات للمعتكفين

١٠

تصميم وتقديم برامج التوعية والتوجيه

١١



العملية	(٩) متابعة المتعهدين (الموردين)
الوصف	متابعة فريق الجامع للمتعهد المعتمد لتقديم خدمات المعتكفين .
سياسة العملية	تعتمد شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية المتابعة الإدارية الدقيقة لبرامجها وتقييم خدماتها وذلك بمتابعة أداء المتعهد المعتمد لتوريد وتقديم الخدمات
ضوابط العملية	<ul style="list-style-type: none"> • دراسة عقد تعמיד المتعهد والشروط والمواصفات . • التأكد من صلاحية الخدمات والأدوات والمكونات . • التأكد من تقديم المتعهد للخدمات المتفق عليها . • المتابعة اليومية وتقييم أداء المتعهد . • متابعة تسليم المتعهد لحقوقه المالية . • كتابة جميع الملحوظات والمقترحات وتسليمها للمتعهد خطياً ، مع إثبات الاستلام • كتابة التقارير الدورية والختامية عن أداء المتعهد .
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> • مستوى انضباط المتعهد في زمن إيصال الخدمة . • جودة الخدمات . • رضا المستفيدين عن الخدمة .
النموذج	نموذج (٥)





المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	استلام الخدمات والتأكد من عددها ومواصفاتها وصلاحياتها
الوحدة المختصة	كتابة تقرير دوري عن أداء المتعهد
إدارة الجامع	كتابة التوصية بتسليم المتعهد لحقوقه المالية
الوحدة المختصة	كتابة تقرير نهائي عن أداء المتعهد
الوحدة المختصة	أرشفة التقارير



العملية	(١٠) تقديم الخدمات للمعتكفين
الوصف	تقديم فريق الجامع الخدمات للمعتكفين
سياسة العملية	تلتزم شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية بتقديم أفضل الخدمات والمحافظة على أرقى الأخلاقيات مع مستفيديها ، وذلك باختيار الفرق والآليات الأفضل في تقديم الخدمة للمستفيدين
ضوابط العملية	<ul style="list-style-type: none"> • التأكد من جاهزية الفرش والأدوات لتسليمها للمعتكفين . • التأكد من جاهزية الوجبات والخدمات لتقديم . • التأكد من جاهزية فريق العمل لتقديم الخدمة . • متابعة وتقييم أخلاقيات تقديم الخدمة والتوجيه المناسب لهم تجاه التجاوزات . • تقديم الوجبات والخدمات بشكل سلس وبتعاون فريق العمل . • قياس مستوى رضا المستفيدين تجاه تقديم الإفطار . • تقديم الوجبات والخدمات في الوقت المحدد لها . • قياس رضا المستفيدين عن الوجبات والخدمات .
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> • الالتزام بالزمن المحدد لتقديم الخدمة . • مستوى رضا المستفيدين عن آليات وفرق تقديم الخدمات .
الإشارة	يمكن الحصول على مزيد من التفاصيل في : الجزء الثالث / دليل خدمات البرنامج - ثانياً : الفرش والأدوات / سابعاً : خدمات كفاية المعتكف





المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	حضور موظف الوحدة المختصة إلى مكان تقديم الخدمة
الوحدة المختصة	مطابقة المكان والتجهيزات والفرق للمطلوب
الوحدة المختصة	مطابقة الخدمات عددا ومواصفات بالمطلوب
الوحدة المختصة	إجراء قياس الرضا مع المستفيدين
الوحدة المختصة	كتابة التقرير اليومي
إدارة الجامع	اعتماد التقرير اليومي ورفعته



العملية	(١١) تصميم وتقديم برامج التوعية والتوجيه
الوصف	إعداد وتنسيق فريق الجامع للبرامج التوعوية المقدمة للمستفيدين
سياسة العملية	تحرص شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية على استثمار تواجد المعتكفين وذلك بتصميم وتقديم البرامج التوعوية النافعة لهم
ضوابط العملية	<ul style="list-style-type: none"> • دراسة احتياج المستفيدين من البرامج التوعوية . • وجود التصاريح اللازمة للبرامج المساندة ، أو التنسيق والشراكة مع الجهات المرخصة لتقديم هذه البرامج . • جدولة برامج نشر وعقد برامج التوعية . • مراعاة تنوع البرامج والتجديد والجاذبية في آليات طرحها . • الاستفادة من المواد التوعوية والدعوية الجاهزة من الجهات المصرح لها . • تجهيزات العروض واللوحات والشاشات . • قياس مستوى رضا المستفيدين من البرامج . • بناء قوائم بيانات المستفيدين ، والتواصل معهم . • تحفيز الحضور بالمسابقات والجوائز المناسبة . • إعلام المستفيدين بالبرامج المساندة بلغاتهم ، بالطرق الأكثر انتشاراً . • متابعة التعاميم المستجدة من الجهات الرسمية حول البرامج المساندة .
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> • مستوى مطابقة البرامج مع احتياجات المستفيدين . • توافر التصاريح أو الشراكات الفاعلة .
النموذج	نموذج (٦)
الإشارة	يمكن الحصول على مزيد من التفاصيل في : الجزء الثالث / دليل خدمات البرنامج - تاسعاً : خدمات التوعية والتوجيه





المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	القيام بالدراسات المطلوبة
الوحدة المختصة	تنسيق البرامج ورسم خطتها
إدارة الجامع	اعتماد البرامج
إدارة الجامع	رفع طلب التصريح من الجهات الرسمية أو الشراكة مع الجهات المرخصة
إدارة الجامع	استلام تصريح البرنامج
الوحدة المختصة	إبراز/ أرشفة التصريح
الوحدة المختصة	الإعلان عن البرامج



المرحلة الثالثة ٣

مرحلة الإغلاق:



قياس رضا المستفيدين

١٢

إعداد تقارير الأداء ورفعها

١٣

إعداد التقرير المالي ورفعها

١٤





العملية	(١٢) قياس رضا المستفيدين
الوصف	تصميم وتنفيذ فريق الجامع لبرامج وآليات قياس رضا المستفيدين عن البرنامج
سياسة العملية	تسعى شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية لتحقيق رضا المستفيدين من برامجها وذلك بالتواصل معهم وسماع مرئياتهم ومقترحاتهم وتحقيق رغباتهم تجاه برامجها
ضوابط العملية	<ul style="list-style-type: none"> • بناء استبيانات وآليات خفيفة وواضحة لدى المستفيدين . • تكون الاستبيانات وآليات قياس الرضا بلغات المستفيدين . • اختيار الوقت المناسب لتوزيع الاستبيان . • التحول إلى الاستبيانات والآليات الإلكترونية والتواصلية . • الاستفادة من الاستبيانات أولاً بأول ، وإعلام المشاركين بالتغذية الراجعة . • بناء قوائم بيانات للمستفيدين ، لمراسلتهم وأخذ مرئياتهم .
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> • نوع الآليات المستخدمة للقياس . • عدد الاستبيانات المعبأة . • نتائج الاستبيان .
النموذج	



المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	بناء الاستبيانات وآليات القياس
جهة الإشراف	اعتماد الاستبيانات وآليات القياس
الوحدة المختصة	طرح وتوزيع الاستبيانات وآليات القياس
الوحدة المختصة	جمع وتحليل الاستبيانات وآليات القياس
الوحدة المختصة	إعداد التقارير ورفعها لإدارة الجامع
إدارة الجامع	دراسة النتائج وتقديم التوصيات
إدارة الجامع	رفع النتائج النهائية للجهة الإشرافية
جهة الإشراف	دراسة النتائج وتقديم التوصيات



العملية	(١٣) إعداد تقارير الأداء ورفعها
الوصف	تصميم وإعداد فريق الجامع لتقارير أداء البرنامج (التقرير اليومي – التقرير النهائي)
سياسة العملية	تعتمد شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية مناهج وأدوات لمتابعة العمل وتقييم الأداء وذلك بتصميم نماذج عملية لرصد الأداء وتقييمه
ضوابط العملية	<ul style="list-style-type: none"> • الانطلاق من النماذج المعدة من الجهات الإشرافية . • رفع التقارير في الوقت المحدد . • العناية بالتوثيق (الصور – الفيديو) ، مع العناية بعدم تصوير المستفيدين مباشرة إلا بإذنتهم . • متابعة التعاميم المستجدة من الجهات الرسمية حول تقارير البرامج المساندة
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> • مستوى مطابقة المؤشرات الفعلية بالمؤشرات المستهدفة . • الالتزام بالوقت المحدد لرفع التقرير .
أنواع التقارير	<ul style="list-style-type: none"> • التقرير اليومي : تقرير بالنتائج اليومية لتنفيذ البرنامج ، والعقبات والتوصيات . • التقرير النهائي : تقرير بالنتائج الكلية لتنفيذ البرنامج ، والعقبات والتوصيات (في نهاية البرنامج) .
النموذج	نموذج (٧)



المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	إعداد التقارير
إدارة الجامع	اعتماد التقارير
إدارة الجامع	رفع التقارير إلى الجهات الإشرافية
جهة الإشراف	دراسة التقارير





العملية	١٤) إعداد التقرير المالي ورفع
الوصف	تصميم وإعداد فريق الجامع للتقارير المالية عن البرنامج
سياسة العملية	تعتمد شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية مناهج وأدوات لمتابعة العمل وتقييم الأداء وذلك بتصميم نماذج عملية لرصد الأداء وتقييمه
ضوابط العملية	<ul style="list-style-type: none"> • الانطلاق من النماذج المعدة من الجهات الإشرافية . • رفع التقارير وطلب الصرف حسب الوقت المحدد . • محاسب الجامع هو من يتولى الأمور المالية مع موظف البرنامج . • يكون صرف المبالغ عند تنفيذ البرنامج في ضوء بيانات التمويل . • ترفق فواتير البرنامج مع بيانات التنفيذ . • يتم طلب صرف المبالغ المخصصة للبرنامج حسب الخطة والموازنة المعتمدة • متابعة التعاميم المستجدة من الجهات الرسمية حول تقارير البرامج المساندة
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> • مستوى مطابقة الميزانية الفعلية بالموازنة التقديرية المعتمدة . • الالتزام بالوقت المحدد لرفع التقرير .
النموذج	نموذج (٨)



المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	إعداد التقارير
المحاسب	تدقيق التقارير ومسوغات الصرف
إدارة الجامع	اعتماد التقارير
إدارة الجامع	رفع التقارير إلى الجهات الإشرافية
جهة الإشراف	دراسة التقارير





- ١ جاهزية الجامع للبرنامج
- ٢ اعتماد البرنامج ضمن خطة الجامع
- ٣ اختيار مكان وتجهيزات الاعتكاف
- ٤ تسجيل المعتكفين
- ٥ متابعة المتعبدین
- ٦ تصميم وتقديم برامج التوعية والتوجيه
- ٧ إعداد تقارير الأداء ورفعها (الدوري والنهائي)
- ٨ إعداد التقرير المالي ورفعها (الدوري والنهائي)



الجزء الرابع النماذج



ويستطيع القارئ المبارك الحصول على هذه النماذج - بصيغة word - بالمسح على الباركود .





مركز إبداع القيم للاستشارات والتطوير

المملكة العربية السعودية

الرياض - شبرا - الدائري الجنوبي - مخرج ٢٤

011 4262580

009665503040930

v.c.0550304930@gmail.com

@ebda3alqeyam

