



# الدليل الإجرائي

## للبرامج العلمية

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

## للبرامج العلمية

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 العلمية 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 العلمية المطبقة في جوامع الشيخ سليمان بن عبدالعزيز الراجحي ونمذجتها بما يسمح بنشرها وتعظيم الاستفادة منها في الجوامع والمساجد الأخرى .



وقد توجه المشروع إلى بناء البرامج وتطويرها في « المجال العلمي» والمقدمة عبر المساجد والجوامع من خلال الخطوات التالية :



- مراجعة واقع تنفيذ البرامج 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 .



وفقاً لخارطة العمل التالية :



وهذا الدليل هو باكورة الأدلة التعليمية وجزؤها الأول والمتخصص في « البرامج العلمية» المقدمة 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

تصنيفات البرنامج

٦



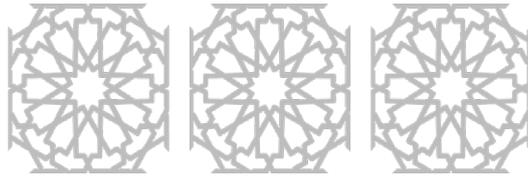
## الجزء الأول مدخل البرنامج



## أولاً التعريفات الإجرائية :



« البرامج العلمية » : هو أحد البرامج التي تعنى الشركة بتقديمها - في جوامع الشيخ- لنشر العلم الشرعي وربط طلاب العلم بالعلماء الراسخين ، وتوعية الناس بأمر دينهم .



## 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 :



تقدم الشركة مجموعة من البرامج العلمية ، من أهمها برامج العلم الشرعيّ التي لها فضل عظيم، ومقام عالٍ كريم، وقد وردت في الكتاب والسنة عدّة فضائل ومكارم للعلم الشرعي ، منها أنّ الله تعالى رفع مقام العلماء؛ بأن قرن شهادتهم بشهادته وشهادة ملائكته على حقه - الذي هو إفراده بالعبادة - إذ قال: ﴿ شَهِدَ اللَّهُ أَنَّهُ لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ وَالْمَلَائِكَةُ وَأُولُو الْعِلْمِ قَائِمًا بِالْقِسْطِ لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ الْعَزِيزُ الْحَكِيمُ ﴾ [آل عمران: ١٨] ، كما ذكر تعالى أنّه يرفع علماء الشريعة العاملين في الدنيا وفي الآخرة: إذ قال: ﴿ يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ﴾ [المجادلة: ١١].

وهو من أهم رسائل المسجد المهمة في المجتمع ، بما تشتمل عليه من دعوة غير المسلمين وتوعية الناس وتعليمهم دينهم ونشر المفاهيم الصحيحة ، قال تعالى: ﴿ قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ ﴾ [الزمر: ٩].

كما تعد من التدارس والتذاكر الذي جاء في قوله صلى الله عليه وسلم: ((ما اجتمع قومٌ في بيتٍ من بيوت الله؛ يتلون كتاب الله ويتدارسونه بينهم، إلاّ حفّتهم الملائكة، وغشيتهم الرحمة، ونزلت عليهم السكينة، وذكرهم الله فيمن عنده))



## 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 ارتفاع الوعي المجتمعي . - نسبة عائد الاستثمار الوافي على الواقع.	<b>الهدف / الأثر:</b> - توعية المجتمع في الجوانب الإيمانية والآداب المرعية - تعظيم أجر الواقع ، وأثر الوقف ،
-	نسخة من تقارير المستفيدين + نسخة من الاستبانات ونتايجها	- عدد المستفيدين . - عدد البرامج التوعوية المنطلقة من المسجد	<b>الغاية / النتيجة:</b> - بناء طلبة علم مؤصلين شرعياً . - إحياء الدور التوعوي والشرعي للمسجد في المجتمع المسلم
+/- زيادة عدد المستفيدين +زيادة مستوى الرضا	نسخة من التقارير المشيرة إلى المؤشرات	- نسبة رضا المستفيدين عن البيئة العلمية - عدد المستفيدين . - نسبة جودة البرامج .	<b>المخرج :</b> - بيئة علمية مهيأة . - مخرجات نوعية . - برامج مميزة



الافتراضات	وسائل التحقق	مؤشرات التحقق	البند
			الأنشطة :
		- نسبةجاهزية العامة للبرنامج	١) جاهزية الجامع للبرنامج
		- نسبة الاعتماد	٢) اعتماد البرنامج ضمن خطة الجامع
	نماذج من التصاريح والدراسات والخطط والتقارير والسجلات	- عدد التصاريح	٣) استخراج التصاريح الرسمية
	+	- نسبة جاهزية المكان والتجهيزات	٤) اختيار مكان وتجهيزات البرامج العلمية
		- عدد الإعلانات وقنواتها	٥) الإعلان عن البرامج
-	نسخة من التقارير المشيرة إلى المؤشرات	- عدد المتطوعين .	٦) مشاركة المتطوعين
	+	- نسبة رضا الضيوف عن الخدمات	٧) استقبال المشايخ وضيافتهم
	ونسخة من الاستبانات ونتائجها	- عدد البرامج	٨) تقديم الخدمات للمستفيدين
		- نسبة رضا المستفيدين	٩) قياس رضا المستفيدين
		- نسبة مطابقة التقارير للمستهدف	١٠) إعداد تقارير الأداء ورفعها
		- نسبة مطابقة التقارير للمستهدف	١١) 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 في « البرامج العلمية » :

م	مؤشر قياس الأداء التشغيلي	الوزن
١	نسبة الزيادة في أعداد المستفيدين	٪٣٠
٢	نسبة رضا المستفيدين	٪٣٠
٣	نسبة تخفيض التكاليف	٪٢٥
٤	نسبة المتطوعين إلى كامل عدد العاملين	٪٥
٥	نسبة مطابقة التقارير الفعلية إلى المستهدف من الخطة والموازنة	٪١٠



## سادساً | تصنيف البرنامج :



يصنف البرنامج إلى أصناف :

البرامج المتكررة في السنة كالدرس الشهري والسلاسل	(أ) البرامج الطويلة
البرامج الخفيفة والقصيرة كالكلمات التوجيهية والمحاضرات ومجالس الإفتاء والندوات	(ب) البرامج القصيرة
البرامج المكثفة كالدورات والأيام العلمية (يومية أو أسبوعية)	(ج) البرامج المكثفة





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 « البرامج العلمية » فيها ، رغبة في تحقيق أهداف البرنامج .  
وحيثها فلا بد من دراسة جدوى المشروع بدقة ، وذلك من خلال المعايير التالية :

١. « وجود الحاجة الفعلية للبرامج »
٢. « وجود مقدمي خدمة آخرين في البلد نفسه »
٣. « وعدد المستفيدين من مقدمي الخدمة الآخرين »

المعيار الرئيس لافتتاح البرنامج في الجامع يكون من خلال دراسة واقع البلد وحجمه ، وعدد مقدمي الخدمة وحصه كل واحد منهم ونسبة ضغط العمل عليهم .

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

المعيار	الحد الأدنى
عدد المستفيدين	يعتمد على إقامة البرامج وعددها ويراعى في ذلك : <ul style="list-style-type: none"><li>• كون البرنامج هو الوحيد في البلد .</li><li>• يراعى حال البلدان والمناطق الصغيرة . والتي قد يقل عدد المستفيدين فيها عن هذا الرقم أعلاه .</li></ul>



## ثانياً الاستحقاقات الوظيفية :



يستحق هذا البرنامج عند افتتاحه التعاقد مع موظف رسمي للبدء بالعمل فيه ، على النحو التالي :

التصنيف	العدد	المقابل العملي
اختصاصي	١	عند افتتاح البرنامج

بحيث يقوم بجميع أعمال البرنامج من إدارة وتنسيق وتوثيق وغيرها .

ثم يستحق البرنامج التعاقد مع الموظفين أدناه ، وفقاً للتالي :

التصنيف	العدد	المقابل العملي
مدير البرنامج	١	إذا زادت البرامج عن ٣ شهرياً (المعدل)

- العناية بإشراك المتطوعين في تقديم الخدمة .
- يراعى العمل بما يستجد من المحددات المبلغة للفروع .



## ثالثاً الأدوار الوظيفية :



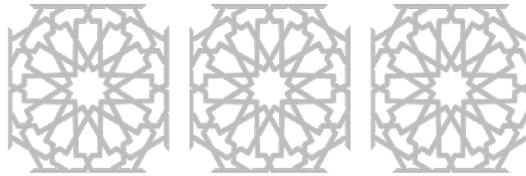
يقوم الموظف العامل في «البرامج العلمية»، بتقديم الخدمة للمستفيدين من خلال الأدوار التالية :  
١/الإدارة :

- متابعة استخراج التصاريح اللازمة من الجهات الرسمية .
- دراسة احتياجات المستفيدين ، وتصميم البرامج العلمية لسد هذه الاحتياجات .
- وضع الخطة السنوية للبرامج العلمية ، متضمنة أنواع البرامج وملقمها وعناوينها.
- متابعة الإعلان عن البرنامج وخدماته.
- متابعة الشراء والتوريد لاحتياجات البرنامج .
- متابعة جاهزية الأماكن والتجهيزات والخدمات وفرق العمل .
- متابعة تقديم الخدمات والضيافة إلى المشايخ والملمقين .
- متابعة أداء فرق العمل والمتطوعين .
- متابعة الصيانة الدورية للأماكن والتجهيزات .



## ٢/ الإشراف / الاختصاصي :

- تنسيق البرامج العلمية مع المشايخ والملقين .
- توثيق تقديم الخدمة للمستفيدين (الصور – الفيديو) ورفعها على صفحات الجامع .
- إعداد التقارير ورفعها ( المالية ، الدورية ، النهائية ) .
- الإعلان عن البرنامج وخدماته .
- الشراء والتوريد لاحتياجات البرنامج .
- العمل على جاهزية الأماكن والتجهيزات .
- استقبال المشايخ والملقين وتقديم الخدمات والضيافة اللائقة بهم .



## رابعاً



### الاستحقاقات المالية وفترات العمل :

يستحق الموظف في البرنامج الاستحقاقات المالية ، وفق التصنيف التالي :

التصنيف	المسمى	مقابل	فترة العمل	الاستحقاق المالي
الموظف الرسمي	مدير البرنامج	٢٠ ساعة ٤ ساعات	من الساعة	٢٥٠٠/٢٠٠٠ ريال شهرياً
	مختص البرنامج	عمل يومياً / ٥ أيام أسبوعياً	الخامسة عصراً إلى الساعة الثامنة مساء	١٨٠٠/١٥٠٠ ريال شهرياً

- 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 البرامج العلمية في الجامع	الوحدة المختصة	إدارة الجامع	جهة الإشراف
إعداد خطة البرامج العلمية وموازنتها	الوحدة المختصة	إدارة الجامع	جهة الإشراف
التواصل مع الجهات الرسمية لطلب تصريح البرنامج وتجديده	الوحدة المختصة	-	إدارة الجامع
تحديد البرامج العلمية المقدمة للمستفيدين	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:
  - (شهريا) ، ويتم رفعه في نهاية الشهر .
  - (ربعيا) ، ويتم رفعه في نهاية كل ربع سنة .
- **التقرير المالي الدوري :** تقرير بالاستحقاقات المالية وما يتبعها من إثبات المصروفات ، ويكون إعدادة لهذا التقرير:
  - (شهريا) ، ويتم رفعه في نهاية الشهر .
  - (ربعيا) ، ويتم رفعه في نهاية كل ربع سنة .
- **التقرير النهائي :** تقرير بالنتائج الكلية (الأداء / المالي) لتنفيذ البرنامج خلال العام ، والعقبات والتوصيات .  
ويكون إعدادة لهذا التقرير ورفعها في نهاية العام بحيث لا يتجاوز عشرة أيام عمل من نهاية العام كحد أقصى .



## سابعاً | العلاقات الإدارية :

تعمل وحدة « البرامج العلمية » بالتعاون مع «الوحدات المختصة» لتقديم الخدمات التالية :

- توفير الخدمات والمشتريات .
- توفير العمال والحراس .
- توفير التجهيزات اللازمة للبرنامج .
- حصر الفواتير والتعامل مع العُهد المالية .
- خدمات التواصل الإعلامي .





خدمات المكان وتجهيزاته

١

خدمات البرامج

٢

خدمات المستفيدين

٣

خدمات الأرشفة والرفع والبعث

٤

خدمات الإشراف والمتابعة

٥

خدمات الأمن والسلامة

٦



## الجزء الثالث خدمات البرنامج



تحرص شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية على تقديم أفضل الخدمات لمستفيديها تحقيقاً لراحتهم وحرصاً على إفادتهم علمياً ودعويماً وتوعويماً ، وذلك بتوفير الخدمات اللازمة ، وفقاً للتالي :

## أولاً | خدمات المكان وتجهيزاته :

يفضل اختيار أربعة أماكن لتقديم الخدمة ، هي على النحو التالي :

### ١/ مكان استقبال المشايخ والملقنين :

يخصص البرنامج مكاناً مهيئاً لاستقبال ضيوف البرنامج - من مشايخ وملقنين - ، كما يلي :

مكان مجهز - غرفة أو جناح - لاستقبال ضيوف البرنامج من مشايخ وملقنين، وتقديم الضيافة اللائقة بهم .  
وتكون تجهيزاته ، وفقاً للتالي :

- كراسي / كنب ضيافة .
- طاولات ضيافة .

### ٢/ مكان إلقاء البرنامج العلمي :

يخصص البرنامج مكاناً مناسباً لإلقاء البرامج – مراعيّاً طريقة إلقاءها ومدتها - ، كما يلي :

منصة مرتفعة أمام المصلين ، لإلقاء الشيخ البرنامج العلمي المستهدف .  
وتكون تجهيزاته ، وفقاً للتالي :

- طاولة وكروسي مريح وسهل الحركة .
- صوتيات .



### ٣/ مكان المستفيدين:

يخصص البرنامج مكاناً مهيأً لجلوس المستفيدين وإفادتهم من البرامج – مراعيًا طريقة إلقاءها ومدته -، كما يلي :  
مكان مهيأ في الجامع ، سواء كان في صفوف الصلاة أو في إحدى زوايا الجامع أو أحد مرافقه أو ملحقاته.

وتكون تجهيزاته ، وفقاً للتالي :

- مكان مفروش مهيأ للجلوس .
- توافر الصوتيات اللازمة .

### ٤/ مكان البث المباشر وتسجيل الفيديو:

يخصص البرنامج مكاناً مهيأً لتسجيل البرامج وبثها – مراعيًا طريقة إلقاءها ومدتها -، كما يلي :  
مكان مهيأ في الجامع ، لتركيب الكاميرات وإدارتها وتحريكها ، وبث البرامج .

وتكون تجهيزاته ، وفقاً للتالي :

- مكان للتحكم في التسجيل والبث .
- كاميرات لتسجيل المواد .
- أجهزة التحكم والبث .

وتقسيم احتياجات البرنامج إلى هذه الأماكن الأربعة هو من باب الترتيب والعناية الكاملة ، وهو خاضع لتوافر الأماكن والإمكانات في البرنامج المستهدف .

أما في حال لم تتوفر فإنه يتم الانتقال إلى حلول أخرى حسب الممكن ، وذلك مثل دمج أكثر من خدمة في مكان واحد (الاستقبال، الإلقاء) ونحوها .



وللأماكن المهيأة للبرامج العلمية وتقديم الخدمات لمرتاديها مواصفات ، من أبرزها :

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 .



التكييف : بحيث تتوافر فيه أدوات التكييف المناسبة والكافية .



الصوتيات : بحيث تتوافر الأدوات اللازمة لإيصال صوت الملقى للمستفيدين .



سهولة الوصول إليه : بحيث يمكن للمستفيدين الوصول إليه بيسر وسهولة .



توافر التجهيزات اللازمة : بحيث يتم توفير جميع التجهيزات اللازمة لكل مكان حسب احتياجاته من كتب وممتون ومذكرات ...



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



### المحددات العامة :

اختيار البرامج العلمية المناسبة والنافعة للمستفيدين وتوفيرها لهم ، وذلك حسب المحددات التالية :

- ١- لا يتم الإعلان عن أي برنامج إلا بعد استكمال التصاريح اللازمة من الجهات الرسمية .
- ٢- يتم الاستفادة - في تقديم البرامج - من المشايخ وطلاب العلم والدعاة في المنطقة ، كما يمكن الاستضافة من خارج المنطقة عند الحاجة .
- ٣- جميع البرامج العلمية تقام في الجامع أو في مرافقه وملحقاته .
- ٤- ينطلق تحديد عناوين ومفردات وآليات ومواعيد وملقي البرامج العلمية من احتياجات المستفيدين ، كما يفاد من التغذية الراجعة من البرامج السابقة ، ومن استقراء الواقع الذي يعكس حاجة المجتمع وفق خطة الجامع .
- ٥- تعد خطة سنوية / فصلية سابقة بالبرامج العلمية التي يراد تنفيذها خلال العام / الفصل ، وترفع لطلب التصريح من الجهات الرسمية .
- ٦- يمكن جعل البرامج العلمية أدناه في سلسلة ذات عنوان واحد أو متتابعة - وفق منهجية معتبرة - أو مفردة ، حسب احتياج المستفيدين .



## خدمات البرامج :

١/الدورة العلمية : دورة مكثفة مطولة تعقد في عدة أيام ، لعرض أو شرح متن أو عدة متون علمية ، حسب التالي :

- ١- يمكن إقامة الدورة في متن واحد أو عدة متون موزعة على عدد من المشايخ وطلاب العلم .
- ٢- لا تزيد مدة الدورة على ثلاثين يوماً .
- ٣- يتم منح الطلاب شهادات حضور للذين تجاوزت نسبة حضورهم ٨٠٪ من مجموع الدورة .
- ٤- يتم توزيع المتون على المشاركين .

٢/ اليوم العلمي : دورة مكثفة مصغرة تعقد في يوم واحد ، لعرض أو شرح متن علمي أو باب من أبواب العلم ، حسب التالي :

- ١- يتم منح الطلاب شهادات حضور للذين تجاوزت نسبة حضورهم ٨٠٪ من مجموع اليوم .
- ٢- يتم توزيع المتون على المشاركين .

٣/الدرس العلمي : لقاء يعقد في فترة واحدة باليوم ، لعرض أو شرح متن علمي ، حسب التالي :

- ١- يعقد الدرس مرة واحدة أو أكثر في الأسبوع أو الشهر وربما تطول مدته لأكثر من عام .
- ٢- يتم توزيع المتون على المشاركين .

٤/الندوة العلمية : لقاء يعقد في فترة واحدة باليوم ، لمناقشة موضوع علمي واجتماعي أو توعوي ، حسب التالي :

- ١- تعقد الندوة باستضافة مجموعة من طلبة العلم والمختصين .



٥/ مجلس الإفتاء : لقاء يعقد في فترة واحدة باليوم ، لعرض فتاوى المستفيدين على أحد المفتين ، حسب التالي :

- ١- يتم استضافة أعضاء اللجنة الدائمة للإفتاء أو هيئة كبار العلماء أو مفتي المناطق والمصرح لهم بالإفتاء للإجابة على الفتاوى.
- ٢- تجمع الأسئلة بعدة طرق منها : (وسائل التواصل الحديث – صندوق المسجد – خلال اللقاء ..).
- ٦/ المحاضرة : لقاء يعقد في فترة واحدة باليوم ، لطرح موضوع توعوي أو علمي ، حسب التالي :
  - ١- يتم تحديد عدد المحاضرات خلال العام وفق متطلبات خطة الجامع السنوية .
  - ٢- يمكن تقديم عدة محاضرات متوالية مرتبطة تخدم هدفاً محدداً .

٧/ الكلمة التوجيهية : منشط يعقد في فترة واحدة باليوم ، لطرح موضوع توعوي ، حسب التالي :

- ١- يتم تحديد عدد الكلمات خلال العام وفق متطلبات خطة الجامع السنوية .
- ٢- يمكن تقديم عدة كلمات متوالية مرتبطة تخدم هدفاً محدداً .
- ٣- يفاد من الأوقات الفاضلة والمناسبات لتكثيف الكلمات فيها .



## ثالثاً | خدمات المستفيدين :

اختيار خدمات مناسبة وتوفيرها للمستفيدين ، وذلك حسب المحددات التالية :

- اختيار مواصفات متميزة للخدمات المقدمة .
- إعلام المستفيدين بالخدمات المقدمة ضمن إعلانات البرامج ومواقع التواصل .

### ١/ كتب المتون :

يخصص للمستفيدين – في البرامج المكثفة والدروس العلمية - كتب المتون التي سيتم شرحها في البرنامج .

### ٢/ أوراق الأسئلة :

يوزع على المستفيدين أوراق صغيرة لكتابة الأسئلة ، ثم يتم جمعها لترحها على الملقى .

### ٣/ ضيافة خفيفة :

توزع على المستفيدين في البرامج المكثفة كالدورات والأيام العلمية .

### ٤/ ماء شرب :

يوزع على المستفيدين علب ماء صغيرة للشرب .

### ٥/ سكن للطلاب :

- في حال توفرت الإمكانيات - فإنه يوفر للطلاب القادمين من خارج المنطقة سكن خاص قريب من الجامع في أثناء الدورة العلمية .



## رابعاً



### خدمات الأرشفة والرفع والبحث :

اختيار الآليات المناسبة وتوفيرها لأرشفة ونشر البرامج العلمية ، لتعم فائدتها .

#### ١/تفريغ المواد العلمية:

إذ يتم تفريغ المواد العلمية الملقاة في الجامع ، ورفعها على الشبكة العنكبوتية وصفحات التواصل للإفادة منها – بعد الاستئذان من صاحب المادة - .

#### ٢/ التوثيق الصوتي والمرئي :

إذ يتم تسجيل البرامج العلمية الملقاة في الجامع صوتياً ومرئياً – بعد الاستئذان من صاحب المادة – تمهيداً لبحثها أو أرشفتها .

#### ٣/ البث الصوتي والمرئي :

إذ يتم نقل البرامج العلمية الملقاة في الجامع لبحثها صوتياً ومرئياً على الشبكة العنكبوتية وصفحات التواصل للإفادة منها – بعد الاستئذان من صاحب المادة - .

#### ٤/ الأرشفة :

إذ يتم أرشفة المواد العلمية الملقاة في الجامع وترتيبها وحفظها ، لإعادة بثها أو للوصول إليها متى تطلب الأمر .



## خامساً خدمات الإشراف والمتابعة :



- اختيار وتوفير الإشراف الفعال على البرنامج ، وفق المحددات التالية :
- اختيار مجلس علمي من أصحاب التخصص والخبرة الأكاديمية والعملية .
  - اختيار مشرفين أكفاء ذوي خبرة لإدارة البرامج العلمية .
  - اختيار العدد الكافي من المشرفين .

### ١/ المجلس العلمي:

إذ يتم اختيار مجموعة من المتخصصين أكاديمياً وعملياً ، ليشكلوا لجنة علمية تطلع على الخطط والمفردات والأسماء والعناوين ، وتساهم في توجيه العمل وتقديم التوصيات ، وذلك وفق «لائحة المجالس العلمية» المعتمدة من الشركة .

### ٢/ مدير البرنامج:

إذ يتم اختيار من يدير تقديم البرامج العلمية وخدماتها للمستفيدين ، وتكليف مدير قادر على إدارة الخدمات والبرامج ومعالجة المشكلات .

### ٣/ مشرفو / اختصاصيو البرامج:

إذ يتم اختيار مشرفين واختصاصيين لمتابعة تنسيق البرامج وتقديمها للمستفيدين ، من خلال وجود من يشرف على تقديم البرامج ومتابعة الخدمات وترتيب الأدوار .



## سادساً خدمات الأمن والسلامة :



اختيار أدوات وعناصر الأمن والسلامة وتوفيرها للبرنامج .

١/الحراسات الأمنية .

٢/كاميرات مراقبة لاتخرق خصوصية الحضور .

٣/ مطافئ الحريق .

٤/ إرشادات عامة عند وقوع الحالات الطارئة .

٥/ ممرات أمنة للحركة والمرور .

٦/ مؤشر الخروج من المكان .

٧/ كاشف الدخان .

٨/ جرس إنذار .





١ جاهزية الجامع للبرنامج

١

٢ اعتماد البرنامج ضمن خطة الجامع

٢

٣ استخراج التصاريح الرسمية

٣

٤ اختيار مكان وتجهيزات البرامج العلمية

٤

٥ الإعلان عن البرامج

٥

٦ مشاركة المتطوعين

٦

٧ استقبال المشايخ وضيافتهم

٧

٨ تقديم الخدمات للمستفيدين

٨

٩ قياس رضا المستفيدين

٩

١٠ إعداد تقارير الأداء ورفعها

١٠

١١ إعداد التقرير المالي ورفعها

١١



## 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 تلتزم 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 البرامج العلمية
- ٥ الإعلان عن البرامج
- ٦ مشاركة المتطوعين



١) جاهزية الجامع للبرنامج	العملية
دراسة جاهزية الجامع وتحديد مستوى حاجة أهل المنطقة للبرنامج .	الوصف
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	سياسة العملية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• دراسة جدوى إقامة البرنامج (جاهزية الجامع لإقامة البرنامج - المكان – التجهيزات - فرق العمل- التمويل ...).</li> <li>• دراسة اللوائح والأنظمة المنظمة للبرنامج من الجهات الرسمية .</li> <li>• دراسة واقع الشركاء مقدمي الخدمة في الجوار، والتنسيق معهم .</li> <li>• وجود طلب أو حاجة للبرنامج من أهل المنطقة .</li> <li>• التأكد من تعميم جهة الإشراف للبرنامج .</li> <li>• حفظ التعميد في موضع واضح ، للوصول إليه بسهولة متى تطلب ذلك .</li> </ul>	ضوابط العملية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• مستوى جدوى وجاهزية المكان للبرنامج .</li> <li>• عدد ونوع طالبي تقديم الخدمة .</li> </ul>	المعايير
نموذج (١)	النموذج



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 تعميم البرنامج إلى الجامع
إدارة الجامع	أرشفة التعميد



العملية	(٢) اعتماد البرنامج ضمن خطة الجامع
الوصف	صياغة أنشطة البرنامج وموازنته المالية ضمن خطة الجامع ، ورفعته 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"> <li>• دراسة تقارير البرنامج من العام السابق .</li> <li>• دراسة اللوائح والأنظمة المنظمة للبرنامج .</li> <li>• كتابة تفاصيل البرنامج ومؤشراته .</li> <li>• كتابة تفاصيل الموازنة المالية للبرنامج .</li> <li>• تحميل كل نفقات البرنامج عليه من البداية .</li> <li>• الرفع إلى الجهة المشرفة بالبرنامج وتكلفته التقديرية في الوقت المحدد وبالنماذج المطلوبة .</li> <li>• التأكد من تعمد الجهة المشرفة للبرنامج وتكلفته المالية .</li> <li>• حفظ التعميد في موضع واضح ، للوصول إليه بسهولة متى تطلب ذلك .</li> <li>• انخفاض تكاليف البرنامج مقارنة بالعدد والجودة .</li> <li>• الالتزام بالوقت المحدد .</li> </ul>
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> <li>• انخفاض تكاليف البرنامج مقارنة بالعدد والجودة .</li> <li>• الالتزام بالوقت المحدد .</li> </ul>
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



٣) استخراج التصاريح الرسمية	العملية
تقديم الجامع لطلب إذن بإقامة البرنامج من الجهات الرسمية -التي تشرف على البرامج العلمية -.	الوصف
تلتزم شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية ألا تعمل إلا ضمن نطاق قانوني صحيح وذلك باستخراج التصاريح اللازمة من الجهات الرسمية ذات العلاقة	سياسة العملية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد الجهة الرسمية التي تشرف على البرامج العلمية .</li> <li>• دراسة اللوائح والأنظمة المنظمة للبرامج من الجهات الرسمية .</li> <li>• الرفع إلى الجهات الرسمية قبل البدء بالعمل بوقت كاف .</li> <li>• استخدام النماذج المعتمدة من قبل الجهات الرسمية ، أو كتابة خطاب يشرح الطلب بطريقة واضحة مناسبة .</li> <li>• التأكد من موافقة الجهة الرسمية المشرفة للبرامج .</li> <li>• وضع التصريح في مكان بارز ، أو حفظه في موضع واضح ، للوصول إليه بسهولة متى تطلب ذلك .</li> <li>• متابعة التعاميم المستجدة من الجهات الرسمية حول التصاريح .</li> </ul>	ضوابط العملية
• نوع وعدد الخدمات المصروح بها .	المعايير
	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 البرامج العلمية
الوصف	اختيار إدارة البرنامج للمكان والتجهيزات اللازمة لتقديم خدمات البرامج العلمية للمستفيدين .
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"> <li>• دراسة اللوائح والأنظمة المنظمة لمكان وتجهيزات البرنامج .</li> <li>• دراسة توقع العدد المستهدف .</li> <li>• تحديد سعة المكان ومناسبته للعدد المستهدف .</li> <li>• التأكد من تجهيزات المكان ومناسبتها للخدمات والآليات المقدمة .</li> <li>• قياس مستوى رضا المستفيدين تجاه المكان وتجهيزاته .</li> </ul>
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> <li>• سعة المكان المخصص لكل مستفيد .</li> <li>• جاهزية المكان .</li> <li>• عدد المستفيدين .</li> <li>• رضا المستفيدين عن المكان وتجهيزاته .</li> </ul>
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



٥) الإعلان عن البرنامج	العملية
<p>تصميم وتنفيذ إدارة البرنامج لنشاطات إعلامية توصل للمستفيدين فكرة البرنامج وجداوله وتدعوهم للإفادة منه .</p>	الوصف
<p>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</p>	سياسة العملية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• دراسة اللوائح والأنظمة المنظمة للإعلان عن البرنامج .</li> <li>• إعداد المادة المناسبة والجاذبة .</li> <li>• مراعاة احتواء الإعلان على المكان والمواصفات وأرقام التواصل بدقة ، متضمناً لهوية الجامع والشركة .</li> <li>• مراعاة خلو المادة الإعلانية من الأخطاء .</li> <li>• مراعاة احتواء الإعلان على رقم التصريح والجهة المصدرة له .</li> <li>• مراعاة ذكر الاشتراطات للتسجيل في البرامج .</li> <li>• التنبيه على وقت كل برنامج ومكانه .</li> <li>• استخدام الوسائل الإعلامية الأكثر انتشارا والأقل تكلفة .</li> <li>• التركيز على الإعلانات المرئية والمقروءة في مكان إقامة البرامج .</li> <li>• مراعاة تعليق الإعلانات الورقية بطريقة مناسبة وفي أماكن مناسبة .</li> <li>• حفظ نماذج الإعلانات في أماكن واضحة ، للوصول إليها بسهولة متى تطلب ذلك</li> <li>• متابعة التعاميم المستجدة من الجهات الرسمية حول الإعلانات .</li> </ul>	ضوابط العملية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• انخفاض تكلفة الإعلان .</li> <li>• عدد المطلعين على الإعلان .</li> </ul>	المعايير
	النموذج



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	٦ مشاركة المتطوعين
الوصف	فتح إدارة البرنامج المجال المجتمعي لمشاركة المتطوعين في تقديم البرامج العلمية (التنسيق ، الاستقبال والضيافة ، البث ، الأرشفة ...)
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"> <li>• دراسة احتياجات البرنامج من المتطوعين .</li> <li>• بناء الفرص التطوعية .</li> <li>• تسجيل المتطوعين ، وبناء قوائم للتواصل معهم وفرز رغباتهم التطوعية .</li> <li>• تأهيل المتطوعين .</li> <li>• تكريم المتطوعين وتحفيزهم .</li> <li>• قياس مستوى رضا المتطوعين تجاه المشاركة في البرنامج .</li> </ul>
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> <li>• عدد المتطوعين .</li> <li>• استمرارية المتطوعين .</li> <li>• مستوى الأداء المقدم .</li> <li>• مستوى رضا المتطوعين عن البرنامج .</li> </ul>
أنواع التطوع	<ul style="list-style-type: none"> <li>• العمل التطوعي المستمر: ويقصد به الفرص التطوعية المستمرة وفق إطار زمني محدد ومتكرر لتحقيق الأهداف الاستراتيجية والبرامج التشغيلية السنوية .</li> <li>• العمل التطوعي الموسمي: ويقصد به الفرص التطوعية المرتبطة بوقت محدد ومدة زمنية محددة</li> <li>• العمل التطوعي الطارئ: ويقصد به الفرصة التطوعية العاجلة والتي تأتي استجابة لحدث عاجل يتطلب كوادربشرية مساندة .</li> </ul>
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 :

٧ استقبال المشايخ وضيافتهم

٧

٨ تقديم الخدمات للمستفيدين

٨



العملية	(٧) استقبال المشايخ وضيافتهم
الوصف	إدارة البرنامج لاستقبال المشايخ وطلبة العلم والملقين وتقديم الضيافة اللائقة بهم
سياسة العملية	تلتزم شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية بتقديم أفضل الخدمات في استقبال ضيوفها والعناية بهم وتقديم الضيافة اللائقة لهم .
ضوابط العملية	<ul style="list-style-type: none"> <li>التأكد من جاهزية مكان الاستقبال .</li> <li>التأكد من جاهزية الضيافة ومقدميها .</li> <li>التأكد من دقة ووضوح المكان والزمان لدى الملقى .</li> <li>التأكيد على بدء البرنامج في وقته المحدد .</li> </ul>
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> <li>عدد الضيوف من المشايخ والملقين .</li> <li>مستوى رضا الضيوف عن الاستقبال والضيافة .</li> </ul>
النموذج	





المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	استقبال المشايخ والملقین
الوحدة المختصة	تقديم الضیافة اللائقة



العملية	٨) تقديم الخدمات للمستفيدين
الوصف	تقديم إدارة البرنامج للخدمات للمستفيدين من مرئادي البرامج
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"> <li>• التأكد من جاهزية الصوتيات .</li> <li>• التأكد من جاهزية الضيافة.</li> <li>• التأكد من جاهزية فريق العمل لتقديم الخدمة .</li> <li>• متابعة وتقييم أخلاقيات تقديم الخدمة والتوجيه المناسب لهم تجاه التجاوزات .</li> <li>• تقديم الخدمات بشكل سلس وبتعاون فريق العمل .</li> <li>• قياس مستوى رضا المستفيدين تجاه تقديم الخدمة .</li> <li>• تقديم الخدمات في الوقت المحدد لها .</li> <li>• قياس رضا المستفيدين عن الخدمات .</li> </ul>
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الالتزام بالزمن المحدد ومستوى تقديم الخدمة .</li> <li>• مستوى رضا المستفيدين عن آليات وفرق تقديم الخدمات .</li> </ul>
الإشارة	يمكن الحصول على مزيد من التفاصيل في : الجزء الثالث / دليل خدمات البرنامج -ثالثاً: خدمات المستفيدين



المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	حضور موظف الوحدة المختصة إلى مكان تقديم الخدمة
الوحدة المختصة	مطابقة المكان والتجهيزات والفرق للمطلوب
الوحدة المختصة	مطابقة الخدمات عدداً ومواصفات بالمطلوب
الوحدة المختصة	إجراء قياس الرضا مع المستفيدين
الوحدة المختصة	كتابة التقارير الدورية
إدارة الجامع	اعتماد التقارير الدورية ورفعها



## المرحلة الثالثة ٣

مرحلة الإغلاق:



قياس رضا المستفيدين

٩

إعداد تقارير الأداء ورفعها

١٠

إعداد التقرير المالي ورفعها

١١



العملية	٩) 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"> <li>• بناء استبيانات وآليات خفيفة وواضحة لدى المستفيدين .</li> <li>• تكون الاستبيانات وآليات قياس الرضا بلغات المستفيدين .</li> <li>• اختيار الوقت المناسب لتوزيع الاستبيان .</li> <li>• التحول إلى الاستبيانات والآليات الإلكترونية والتواصلية .</li> <li>• الاستفادة من الاستبيانات أولاً بأول ، وإعلام المشاركين بالتغذية الراجعة .</li> <li>• بناء قوائم بيانات للمستفيدين ، لمراسلتهم وأخذ مرئياتهم .</li> </ul>
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نوع الآليات المستخدمة للقياس .</li> <li>• عدد الاستبيانات المعبأة .</li> <li>• نتائج الاستبيان .</li> </ul>



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	١٠ إعداد تقارير الأداء ورفعها
الوصف	تصميم وإعداد فريق الجامع لتقارير أداء البرنامج (التقرير الدوري – التقرير السنوي)
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"> <li>• الانطلاق من النماذج المعدة من الجهات الإشرافية .</li> <li>• رفع التقارير في الوقت المحدد .</li> <li>• العناية بالتقارير المصورة، مع العناية بعدم تصوير المستفيدين مباشرة إلا بإذنهم .</li> <li>• متابعة التعاميم المستجدة من الجهات الرسمية حول تقارير البرامج المساندة .</li> </ul>
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مستوى مطابقة المؤشرات الفعلية بالمؤشرات المستهدفة .</li> <li>• الالتزام بالوقت المحدد لرفع التقرير .</li> </ul>
أنواع التقارير	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التقرير الدوري : تقرير بالنتائج اليومية لتنفيذ البرنامج ، والعقبات والتوصيات (شهري) .</li> <li>• التقرير السنوي : تقرير بالنتائج الكلية لتنفيذ البرنامج ، والعقبات والتوصيات (في نهاية البرنامج) .</li> </ul>
النموذج	نموذج (٤)



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



العملية	(١١) إعداد التقرير المالي ورفعته
الوصف	تصميم وإعداد فريق الجامع للتقارير المالية عن البرنامج
سياسة العملية	تعتمد شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية مناهج وأدوات لمتابعة العمل وتقييم الأداء المالي وذلك بتصميم نماذج عملية لرصد الأداء المالي وتقييمه
ضوابط العملية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الانطلاق من النماذج المعدة من الجهات الإشرافية .</li> <li>• رفع التقارير وطلب الصرف حسب الوقت المحدد .</li> <li>• محاسب الجامع هو من يتولى الأمور المالية مع موظف البرنامج .</li> <li>• يكون صرف المبالغ عند تنفيذ البرنامج في ضوء بيانات التمويل .</li> <li>• ترفق فواتير البرنامج مع بيانات التنفيذ .</li> <li>• يتم طلب صرف المبالغ المخصصة للبرنامج حسب الخطة والموازنة المعتمدة .</li> <li>• متابعة التعاميم المستجدة من الجهات الرسمية حول تقارير البرامج المساندة .</li> </ul>
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مستوى مطابقة الميزانية الفعلية بالموازنة التقديرية المعتمدة .</li> <li>• الالتزام بالوقت المحدد لرفع التقرير .</li> </ul>
النموذج	نموذج (٥)



المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	إعداد التقارير
محاسب الجامع	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 البرامج العلمية
- ٤ إعداد تقارير الأداء ورفعها (الدوري والنهاي)
- ٥ إعداد التقرير المالي ورفعها (الدوري والنهاي)



## الجزء الخامس 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

