



الدليل الإجرائي

لبرنامج تفتير الصائم

إصدار 2019



جامعہ کراچی

☎ 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 تفتير الصائم

في

شركة المنارة المتقدمة

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 المنارة المتقدمة « مشروع تطوير إجراءات البرامج الاجتماعية (تفطير الصائمين – الاعتكاف – العناية بالموتى) ونمذجتها وبناء أدلتها» ليساعد 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 (تفطير 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 :







التعريفات الإجرائية

١

المصطلحات

٢

أهمية البرنامج

٣

أهداف البرنامج

٤

مؤشرات قياس الأداء التشغيلي للبرنامج

٥

تصنيفات البرنامج

٦



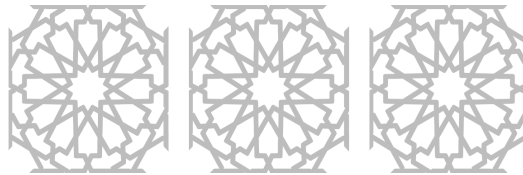
الجزء الأول مدخل البرنامج

أولاً التعريفات الإجرائية :



الإفطارُ: هو طعام الصائم بعد غروب الشمس ، ويطلق الإفطار على : ما يأكله أو يشربه الشخص بعد الأذان ، وتفتير الصائم هنا هو : تقديم طعام الإفطار للصائم .

و«برنامج تفتير الصائم» : هو أحد البرامج الاجتماعية التي تعنى الشركة بتقديمها - في جوامع الشيخ سليمان الراجحي - إعانة للصائمين وإطعاماً لهم في شهر رمضان والأيام الفاضلة ، من خلال خدمات ووجبات مناسبة .



ثانياً المصطلحات :



- تعني المصطلحات المذكورة في هذا الدليل - حيثما ذكرت - المعاني التالية :
- الجهة الرسمية : هي الجهة مصدرة الإذن والتصاريح للبرنامج .
- جهة الإشراف : هي شركة المنارة المتقدمة ، 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 .
- الأيام الفاضلة : الأيام التي جاء الحث على فضل صيامها تطوعاً ، ومن أبرزها :
- يوم عاشوراء - ويوم قبله .
 - يوم عرفة .
 - ثلاثة أيام من كل شهر – أيام البيض ١٣/١٤/١٥ .
 - الاثنين والخميس من كل أسبوع .
- المتعهد/المورد : هو كيان تجاري يقدم خدمات مدفوعة الثمن .
- 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 :



« تفتير الصائمين » هو إعانة للصائمين على إتمام عبادة عظيمة هي عبادة الصوم وهي الركن الثالث من أركان الإسلام ، فعن زيد بن خالد الجهني رضي الله عنه عن النبي صلى الله عليه وسلم قال: « مَنْ فَطَرَ صَائِماً، كَانَ لَهُ مِثْلُ أَجْرِهِ غَيْرَ أَنَّهُ لَا يَنْقُصُ مِنْ أَجْرِ الصَّائِمِ شَيْءٌ ». رواه الترمذي وقال: حديث حسن صحيح .

كما أنه من باب إطعام الطعام ، فعن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قُلْتُ يَا رَسُولَ اللَّهِ إِنِّي إِذَا رَأَيْتُكَ طَابَتْ نَفْسِي وَقَرَّتْ عَيْنِي ، أَنْبِئْنِي عَنْ كُلِّ شَيْءٍ ، قَالَ : « كُلُّ شَيْءٍ خُلِقَ مِنَ الْمَاءِ ، فَقُلْتُ أَخْبِرْنِي بِشَيْءٍ إِذَا عَمِلْتُهُ دَخَلْتُ الْجَنَّةَ ، قَالَ: « أَطْعِمِ الطَّعَامَ ، وَأَفْشِ السَّلَامَ ، وَصِلِ الْأَرْحَامَ ، وَصَلِّ بِاللَّيْلِ وَالنَّاسُ نِيَامٌ تَدْخُلِ الْجَنَّةَ بِسَلَامٍ » ، أخرجهم أحمد وابن أبي الدنيا وابن حبان في صحيحه واللفظ له .

وقد كان السلف الصالح من هذه الأمة يحرصون على إطعام الطعام، وتفتير الصائمين، ويقدمون ذلك على كثير من العبادات .

وهو من الدلالة على هذه العبادة وخاصة في الأيام التطوعية، فعن أبي مسعود عقبة بن عمرو الأنصاري البصري رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: « من دل على خير فله مثل أجر فاعله » رواه مسلم .



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 الوافي على الواقف.	الهدف / الأثر: تحقيق التكافل المجتمعي الإسلامي تعظيم أجر الواقف ، وأثر الوقف ،
-	نسخة من تقارير المستفيدين + نسخة من الاستبانات ون نتائجها	عدد المستفيدين . عدد الصائمين للأيام الفاضلة نسبة زيادة مرتادي المساجد	الغاية / النتيجة: اعانة الصائمين على عبادة الصوم إظهار شعيرة صوم الفرض والتطوع إحياء دور المسجد في المجتمع المسلم
+/- زيادة عدد المستفيدين +زيادة مستوى الرضا	نسخة من التقارير المشيرة إلى المؤشرات	عدد الخدمات ، نسبة جودة الخدمات عدد الوجبات ، نسبة جودة الوجبات عدد البرامج .	المخرج : تقديم خدمة مميزة تقديم وجبة إفطار صحية تقديم برامج توعية نافعة



البند	مؤشرات التحقق	وسائل التحقق	الافتراضات
الأنشطة : ١ جاهزية الجامع للبرنامج ٢ اعتماد البرنامج ضمن خطة الجامع ٣ استخراج التصاريح الرسمية ٤ اختيار مكان وتجهيزات الإفطار ٥ اختيار الوجبات ٦ تنسيق البرامج التوعوية المساندة ٧ اختيار المتعهد ٨ الإعلان عن البرنامج ٩ متابعة المتعهد ١٠ جاهزية الإفطار للتقديم ١١ مشاركة المتطوعين ١٢ تقديم الإفطار للمستفيدين ١٣ تقديم البرامج التوعوية المساندة ١٤ قياس رضا المستفيدين ١٥ التعامل مع فائض الوجبات ١٦ إعداد تقارير الأداء ورفعها ١٧ إعداد التقرير المالي ورفعها	نسبة الجاهزية العامة للبرنامج نسبة الاعتماد عدد التصاريح نسبة جاهزية مكان وتجهيزات الإفطار مستوى رضا المستفيدين عدد البرامج نسبة التقييم المبدئي للمتعهد عدد الإعلانات وقنواتها نسبة التقييم النهائي للمتعهد نسبة جاهزية الإفطار للتقديم . عدد المتطوعين . نسبة رضا المستفيدين عن خدمة التقديم عدد البرامج نسبة رضا المستفيدين عدد الفوائض نسبة مطابقة التقارير للمستهدف نسبة مطابقة التقارير للمستهدف	نماذج من التصاريح والدراسات والخطط والتقارير والسجلات + نسخة من التقارير المشيرة إلى المؤشرات + ونسخة من الاستبانات ونتائجها	-



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 « برنامج التفتير الصائمين » :

م	مؤشر قياس الأداء التشغيلي	الوزن
١	نسبة زيادة عدد المستفيدين عن العام السابق	٢٠٪
٢	نسبة رضا المستفيدين	٤٠٪
٣	نسبة تخفيض التكاليف عن العام السابق	١٥٪
٤	نسبة عدد المتطوعين إلى كامل عدد العاملين	١٥٪
٥	نسبة مطابقة التقارير للمستهدف	١٠٪



سادساً | تصنيف البرنامج :



يصنف البرنامج إلى ثلاثة أصناف :

يقصد به تفطير الصائمين : جميع أيام شهر رمضان	٣٠ يوماً أو ٢٩ يوماً	(أ) تفطير شهر رمضان
يقصد به تفطير الصائمين : (يوم عاشوراء ويوم قبله ، يوم عرفة)	٣ أيام	(ب) تفطير الايام الفاضلة الرئيسة
يقصد به تفطير الصائمين : (الاثنين والخميس من كل أسبوع)	١٠٠ يوم تقريباً	(ج) تفطير الأيام الفاضلة الأخرى في العام





افتتاح البرنامج في الجامع

١

الاستحقاقات الوظيفية

٢

الأدوار الوظيفية

٣

الاستحقاقات المالية وفترات العمل

٤

الصلاحيات الإدارية والمالية

٥

التقارير

٦

العلاقات

٧



الجزء الثاني إدارة البرنامج



أولاً | افتتاح البرنامج في الجامع :

تحرص جهة الإشراف على الإفادة من جميع جوامعها لتقديم خدمة « تفتير الصائمين » 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 من مقدمي الخدمة الآخرين»

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

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

التصنيف	الأيام	الحد الأدنى
(أ) تفتير شهر رمضان	٣٠ يوماً أو ٢٩ يوماً	٥٠ صائم في اليوم الواحد (المعدل)
(ب) تفتير الايام الفاضلة الرئيسة	تاسوعاء وعاشوراء ويوم عرفة	٢٥ صائم في اليوم الواحد (المعدل)
(ج) تفتير الايام الفاضلة	١٠٠ يوم تقريباً	١٥ صائم في اليوم الواحد (المعدل)

ثانياً الاستحقاقات الوظيفية :



يستحق هذا البرنامج التعاقد مع موظف جزئي واحد مقابل تنفيذ ما مجموعه :

التصنيف	الأيام	المقابل العملي
(أ) تفتير شهر رمضان	٣٠ يوماً أو ٢٩ يوماً	لكل ١٠٠ صائم في اليوم الواحد (المعدل)
(ب) تفتير الايام الفاضلة الرئيسة	تاسوعاء وعاشوراء ويوم عرفة	لكل ١٠٠ صائم في اليوم الواحد (المعدل)
(ج) تفتير الأيام الفاضلة	١٠٠ يوم تقريباً	لكل ٥٠ صائم في اليوم الواحد (المعدل) لما لا يقل عن ١٠٠ يوم إفطار في العام الواحد

- يراعى في الاستحقاق الوظيفي (عدد أماكن التفتير ، نوع الوجبات) .
- العناية بإشراك المتطوعين في تقديم الخدمة .
- يراعى العمل بما يستجد من المحددات المبلغة للفروع .



ثالثاً الأدوار الوظيفية :



تشكل لجنة عمل وتقوم بتقديم الخدمة للمستفيدين ، من خلال الأدوار التالية :

- متابعة استخراج التصاريح اللازمة من الجهات الرسمية والإشرافية .
 - الإعلان عن برنامج التفتير .
 - اختيار المكان المناسب لتقديم الإفطار ومتابعة تجهيزاته وجاهزيته .
 - متابعة المتعهد لضمان وصول الوجبات في الوقت المحدد والعدد المطلوب .
 - التأكد من مواصفات وسلامة الوجبات وصلاحياتها .
 - متابعة جاهزية الإفطار وفرق العمل (العمالة . المتطوعون ...) لتقديم .
 - تنسيق البرامج التوعوية والدعوية .
 - متابعة أداء فرق العمل والمتطوعين .
 - التوثيق (الصور – الفيديو) .
 - استقبال الدعاة ودعاة الجاليات ، ومساندتهم في تقديم برامجهم .
 - الإفادة من فائض الوجبات .
 - 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	الأيام	المقابل العملي	الاستحقاق المالي
الموظف الجزئي	إفطار الأيام الفاضلة : ساعتاً عمل / في الأيام المتفق عليها	من قبل الإفطار بساعة للإفطار	٦٠٠ ريال للمشهر الواحد
	رمضان : ساعتاً عمل يومياً / طيلة أيام الشهر		١٢٠٠/١٠٠٠ 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 التفتير في الجامع	الوحدة المختصة	إدارة الجامع	جهة الإشراف
إعداد خطة برنامج التفتير 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 نوعية الوجبات ، ومكوناتها	الوحدة المختصة	إدارة الجامع	جهة الإشراف
تحديد عدد المستفيدين من الإفطار	الوحدة المختصة	إدارة الجامع	جهة الإشراف
تحديد أدوات وأماكن الإعلان عن الإفطار	الوحدة المختصة	-	إدارة الجامع
تحديد البرامج الدعوية والتوعوية المصاحبة للإفطار	الوحدة المختصة	-	إدارة الجامع
تحديد مكان الإفطار وتجهيزاته	الوحدة المختصة	-	إدارة الجامع
تحديد آلية تقديم الإفطار للمستفيدين	الوحدة المختصة	-	إدارة الجامع
تحديد البات التعامل مع الوجبات الزائدة	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 تقريرين تجاه البرنامج ، على النحو التالي :

- **تقرير الأداء الدوري :** تقرير بالنتائج الدورية لتنفيذ البرنامج ، والعقبات والتوصيات ، ويكون إعداداه لهذا التقرير :
 - o (يوميًا) ، ويتم رفعه في نهاية الدوام اليومي .
 - o (شهريًا) ، ويتم رفعه في نهاية الشهر .
- **التقرير النهائي :** تقرير بالنتائج الكلية (الأداء / المالي) لتنفيذ البرنامج خلال العام ، والعقبات والتوصيات .
ويكون إعداداه لهذا التقرير ورفعاه في نهاية العام بحيث لا يتجاوز عشرة أيام عمل من نهاية العام كحد أقصى .



سابعاً | العلاقات الإدارية :

تعمل الوحدة المختصة في « برنامج تفتير الصائمين » بالتعاون مع :
« الوحدات ذات العلاقة » لتقديم الخدمات التالية :

- توفير العمال والحراس .
- تجهيز أماكن التفتير .
- التنسيق مع الموردين .
- توفير التجهيزات اللازمة للبرنامج .
- حصر الفواتير والتعامل مع العهد المالية .





خدمات المكان وتجهيزاته

١

خدمات الوجبة المناسبة

٢

خدمات تجهيز وتقديم الطعام

٣

خدمات التوعية والتوجيه

٤

خدمات الإشراف والمتابعة

٥

خدمات الأمن والسلامة

٦



الجزء الثالث دليل خدمات البرنامج



أولاً

خدمات المكان وتجهيزاته :

تحرص شركة المنارة المتقدمة على تقديم أفضل الخدمات لمستفيديها تحقيقاً لراحتهم ومساعدة لهم في تأدية عبادتهم ، وذلك باختيار المكان المهيأ والمناسب والمجهز للتفتير .

ويفضل اختيار ثلاثة أماكن للتفتير ، على النحو التالي :

١/مكان استقبال وتجهيز الإفطار :

يتم تخصيص مكان استقبال وتجهيز الإفطار، وفقاً للتالي :

- مكان استقبال المتعهد : بحيث يحدد مكان مناسب مستقل عن مكان تقديم الإفطار ، يتم فيه تنزيل وجبة الإفطار واحتياجات التقديم .

- ثلاثة : بحيث يتم حفظ وتبريد العصائر والمياه ونحوها مما يحتاج إلى تبريد ، بحيث يتم حفظه وتقديمه إلى المستفيد ببرودة مناسبة .
- مستودع :- وخاصة إذا كانت كميات احتياجات الإفطار كبيرة – بحيث يتم حفظ وترتيب احتياجات الإفطار في مكان آمن ومناسب .

ومن مواصفاته :

- سهولة الوصول إليه للتنزيل والتحميل .
- قربه من مكان تقديم الإفطار .
- وجود تكييف مناسب مع مراعاة درجة الحرارة .

٢/مكان تقديم الإفطار:

المكان الرئيس لتقديم وجبة الإفطار للصائمين ، وعليه فيتم تخصيص مكان لتقديم وجبة الإفطار ، وفقاً للتالي :

- مكان توزيع الإفطار : بحيث يحدد مكان مناسب ومتسع في مكان مستقل عن مكان تجهيز الإفطار ، يتم فيه تجهيز حوامل وطاولات توزيع الإفطار ، وتجهيز مجموعات الإفطار للتوزيع .



• **مكان الإفطار:** بحيث يحدد مكان قريب من مكان توزيع الإفطار ، مهياً لجلوس الصائمين لتناول وجبة الإفطار .
ومن مواصفاته :

- مكان مفروش للجلوس ، أو طاولات وكراسي .
- طاولات وحوامل لتقديم الإفطار ، وحاويات لجمع الفائض والنفايات .
- قربه من مكان استقبال الإفطار .
- وجود تهوية وتكييف مناسب ، ومعزول عن الأتربة والغبار .
- استقلاله عن المصلى الرئيس .
- إذا كان تقديم الإفطار داخل الجامع فلا بد من توفير فرشاة خاصة بالإفطار حتى لا يتسخ المصلى .
- ينظر في توفير طاولات وكراسي لتناول الإفطار ، خاصة في البيئات المتطلبة لذلك .

٣/مكان التغسيل :

مكان استعداد المفطرين بالغسيل والوضوء للصلاة ، وعليه فيتم تخصيص مكان للغسيل ، وفقاً للتالي :

- دورات مياه نظيفة وكافية .

- أحذية للحمام والصوابين والمناديل وسلال النفايات .

وتقسيم احتياج البرنامج 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 بتحديد مكان واحد للخدمات المتشابهة (الاستقبال ، التقديم) ، ونحوها من المعالجات الخاضعة لحال الجامع وتوافر الأماكن فيه ...



وللأماكن المهيأة للتفتير 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 .
- 

التكييف : بحيث تتوافر فيه أدوات التكييف المناسبة والكافية .
- 

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

التهوية : بحيث تتوافر فيه أجهزة التهوية الكافية لإبعاد الروائح .
- 

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

سهولة الوصول للخدمات : بحيث يمكن للصائم التنقل بينه وبين المصلى الرئيس ، 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 الوجبة المناسبة :



تحرص شركة المنارة المتقدمة على تقديم أفضل الخدمات لمستخدميها تحقيقاً لراحتهم ومساعدة لهم في تأدية عبادتهم ، وذلك باختيار وتوفير وجبة الإفطار المناسبة والكافية لهم .

وفق المحددات التالية :

- مراعاة اختيار « الوجبة الصحية » ، وتنطلق من دراسة التقارير الصادرة من الجهات المختصة في الغذاء ، وعرض مكونات الوجبة على المختصين ، لاختيار المكونات والعناصر ذات النفع الأعلى .
- مراعاة دليل الوجبات الصحية للصائمين (إصدار الشركة) .
- مراعاة الانطلاق من « احتياجات المستخدمين » لتحديد عناصر ومكونات وأنواع وكمية الوجبة ، وتحتاج إلى دراسة واستقصاء أقرب لاحتياجات المستخدمين ، لتقديم ما يناسبهم .
- مراعاة «التنوع في الوجبات» ، لإرضاء تنوع الأذواق المختلفة للمستخدمين .
- تحديد « كمية الوجبة » مهم ، حتى لا ينقص أو يزيد في الأغلب ، والانطلاق من الحد المتوسط مع تقديم خيارات لمن يريد الزيادة .
- مراعاة « تكلفة الوجبة » ، ودراسة طرق تخفيضها مع المحافظة على الجودة .
- تحديد نوع وكمية وقيمة الوجبة خاضع للموازنة السنوية المعتمدة من الشركة .



وتنقسم الوجبات إلى نوعين :

• وجبة جافة :

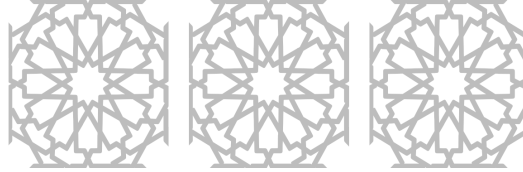
وتتكون من : تمر + ماء + عصير/ لبن + فطيرة

ويمكن إضافة : قهوة + فاكهة + قشطة/ زبادي + خبز + دقة + مكسرات .

• وجبة ساخنة (طبخ) :

وتحتوي على مختارات من الوجبة الجافة يضاف إليها : شوربة + رز/ مكرونة مع دجاج/ لحم + سمبوسة .

ويتم اختيار نوع ومكونات الوجبة وكمية الوجبة وفقاً للتغذية الراجعة لأراء المستفيدين .



ثالثاً



خدمات تجهيز وتقديم الطعام :

تحرص شركة المنارة المتقدمة على تقديم أفضل الخدمات لمستخدميها تحقيقاً لراحتهم ومساعدة لهم في تأدية عبادتهم ، وذلك باختيار وتوفير الخدمات اللازمة لتجهيز وتقديم الطعام .

١/ تأهيل فرق العمل :

فرق العمل هم واجهة المشروع ، وعليهم تبني الصورة الذهنية لهويته وأخلاقياته ، لذا كان من المهم تأهيلهم وإعدادهم لهذه المهمة ، ومن المهارات اللازمة في التأهيل :

- مهارات التواصل وإدارة الجماهير .
- مهارات خاصة بالمشروع (الاستقبال ، التقديم ، التوديع) .

٢/ جاهزية الإفطار:

جاهزية الإفطار مقدمة مهمة لتقديمه بشكل صحيح وفي الوقت المناسب ، وفقاً للتالي :

- التأكد من إيصال المتعهد للوجبات في الوقت المحدد .
- جاهزية مكان الإفطار (المكيفات – الإضاءة – النظافة) .
- جاهزية تجهيزات الإفطار (السفر – الطاولة – الثلاجات) .
- عدد الفريق وكفايته لتقديم الخدمة (موظفون ، متطوعون) ، وتواجدهم قبل وقت كافي
- جاهزية فرق تقديم خدمة الإفطار (التوزيع -الزّي الموحد – الأدوات الوقائية/ القفازات ، والكمامات – البطاقات) .
- النظر في إمكانية إضافة وجبات جافة لمعالجة زيادة أعداد المستخدمين.



٣/ تقديم الإفطار:

يعتبر النجاح في تقديم الوجبة نجاحاً للبرنامج ، لأنه الخدمة الرئيسة المقدمة للمستفيدين ، وفقاً للتالي :

- تقديم الوجبات بشكل سلس وبتعاون فريق العمل .
- حسن ترتيب دخول المستفيدين للموقع ، وتنظيم شغلهم لمواقعهم في سفرة الإفطار .
- تجهيز وجبات الإفطار على السفر قبل أذان المغرب بـ ٢٠ دقيقة ، وهو خاضع لعدد المستفيدين .
- وصور تقديم الإفطار متنوعة ، ومن أبرزها :
- الإفطار الجماعي في سفرة وصحن واحد .
- الإفطار الفردي الذاتي ، بحيث يتم إعداد الإفطار في مجموعات توزيع ، ويقوم المستفيد بجمع ما يريد باختيار عنصر من كل مجموعة .
- الإفطار الفردي المغلق ، بحيث يتم إعداد الإفطار كاملاً في وجبة مغلقة ويتم تقديمه للمستفيد .

ولخدمات تجهيز وتقديم الطعام إرشادات ، من أبرزها :

- إعلام المستفيدين بوقت إتاحة الإفطار .
- عدم استقبال وجبات من خارج المتعهد .
- في حال الإفطار الجماعي على سفرة واحدة : التأكد من عدد المستفيدين حسب المتبع .
- متابعة وتقييم أخلاقيات مقدمي الخدمة والتوجيه المناسب لهم تجاه التجاوزات .
- قياس مستوى رضا المستفيدين تجاه تقديم الإفطار .



رابعاً | خدمات التوعية والتوجيه :



تحرص شركة المنارة المتقدمة على تقديم أفضل الخدمات لمستفيديها تحقيقاً لراحتهم ومساعدة لهم في تأدية عبادتهم ، وذلك باختيار وتوفير خدمات توعوية وتوجيهية مفيدة .

وفق المحددات التالية :

- التنسيق والشراكة مع الجهات المصرح لها لتقديم هذه البرامج .
- الانطلاق من احتياجات المستفيدين في تصميم وتحديد البرامج .
- مراعاة تنوع البرامج والتجديد والجاذبية في آليات طرحها .
- مراعاة تنوع فئات المستفيدين (رجال، صغار، رجال، نساء، جاليات).
- جدولة البرامج ، وإعلام المستفيدين بها بلغاتهم ، بالطرق الأكثر انتشاراً .
- التنسيق مع الدعاة ودعاة الجاليات ، وتحديد أوقات وزمن البرامج بدقة .
- استقبال الدعاة ودعاة الجاليات وإكرامهم وضيافتهم .
- تجهيز الأماكن المناسبة والمريحة للمستفيدين .
- الاستفادة من المواد التوعوية والدعوية الجاهزة من الجهات المصرح لها .
- تجهيزات الإلقاء والعروض واللوحات والشاشات .
- قياس مستوى رضا المستفيدين من البرامج .
- تحفيز الحضور بالمسابقات والجوائز المناسبة .



١/ البرامج الثابتة : الشاشات واللوحات الإرشادية :

- مواد توعوية ودعوية معلقة على جدران أماكن التفتير ، تحمل عبارات وتوجيهات مفيدة ، وفقاً للتالي :
- لوحات إرشادية ثابتة على جدران وممرات أماكن التفتير .
 - شاشات تلفزيونية متحركة معلقة على جدران وممرات أماكن التفتير .
 - رسائل الجوال للصائمين ، لإرسال فوائد وتوجيهات توعوية ودعوية .

٢/ البرامج الإلقائية : الكلمات والمحاضرات :

- برامج توعوية ودعوية إلقائية ، تتم من خلال دعوة المختصين والمؤهلين ، وفقاً للتالي :
- كلمات ومحاضرات خفيفة قبيل الإفطار أو بعد صلاة المغرب .
 - كلمات ومحاضرات للجاليات بلغاتهم .
 - دروس علمية تطبيقية لما يحتاجه المسلم في عباداته ومعاملاته .

٣/ البرامج التحفيزية : المسابقات :

- برامج تحفيزية توعوية ودعوية ، تساعد المستفيد على القراءة والبحث عن المعلومة ، وفقاً للتالي :
- مسابقات في القراءة والاطلاع .
 - مسابقات مباشرة عما يطرح من برامج في التفتير .



٤/حلقات القرآن :

يحتاج بعض الصائمين لإعانتهم على قراءة القرآن الكريم وتصحيح التلاوة بحلقة خفيفة – بالتنسيق مع إدارة تحفيظ القرآن - ، وفقاً للتالي :

- حلقة خاصة بالتلاوة والتصحيح .
- حلقة خاصة بالتدبر والمدارسة .

٥/الدورات التأهيلية المتخصصة :

يحتاج بعض الصائمين لإعانتهم على تعلم دينه وإجادة بعض المهارات النافعة ، وفقاً للتالي :

- دورات تعلم الطهارة والصلاة .
- دورات أخلاقيات الإسلام .



خامساً خدمات الإشراف والمتابعة :



تحرص شركة المنارة المتقدمة على تقديم أفضل الخدمات لمستفيديها تحقيقاً لراحتهم ومساعدة لهم في تأدية عبادتهم ، وذلك باختيار وتوفير الإشراف الفعال المتابع .

وفق المحددات التالية :

- اختيار مشرفين أكفاء ذوي خبرة وخلق لإدارة برنامج التفتير .
- اختيار العدد الكافي من المشرفين .

١/مدير التفتير :

- اجتماع الصائمين في مكان واحد وفي وقت محدود ، يحتاج إلى من يدير تقديم الخدمات اللازمة لهم ، ولذا فيتم تكليف :
- مدير قادر على إدارة البرنامج وخدمات وفرق عمله ومعالجة المشكلات الطارئة فيه .

٢/مشرفو التفتير والعمال :

- اجتماع الصائمين في مكان واحد وفي وقت محدود ، يحتاج إلى من يقوم بتقديم الخدمات اللازمة لهم ، ولذا فيتم تكليف :
- مشرفين ، ممن يتميزون بالقدرة على التواصل والشخصية المرنة وأخلاقيات المهنة .
- عمال نظافة ، للمساعدة على الحمل والتنظيف .

٣/المتطوعون :

- اجتماع الصائمين 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 .



سادساً | خدمات الأمن والسلامة :



تحرص شركة المنارة المتقدمة على تقديم أفضل الخدمات لمستخدميها تحقيقاً لراحتهم ومساعدة لهم في تأدية عبادتهم ، وذلك باختيار وتوفير أدوات وعناصر الأمن والسلامة اللازمة والكافية قدر الإمكان .

١/الحراسات الأمنية .

٢/كاميرات مراقبة لاتخرق خصوصية الصائم .

٣/البطاقة الشخصية للمشرفين وفرق عمل التفطير .

٤/مطافئ الحريق .

٥/ إرشادات عامة عند وقوع الحالات الطارئة .

٦/ ممرات آمنة للحركة والمرور .

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 الإفطار
- ٥ اختيار الوجبات
- ٦ تنسيق برامج التوعية والتوجيه
- ٧ اختيار المتعهد
- ٨ الإعلان عن البرنامج
- ٩ متابعة المتعهد
- ١٠ جاهزية الإفطار للتقديم
- ١١ مشاركة المتطوعين
- ١٢ تقديم الإفطار للمستفيدين
- ١٣ تقديم برامج التوعية والتوجيه
- ١٤ قياس رضا المستفيدين
- ١٥ التعامل مع فائض الوجبات
- ١٦ إعداد تقارير الأداء ورفعها
- ١٧ إعداد التقرير المالي ورفعها



الجزء الرابع دليل عمليات البرنامج

البطاقات الخاصة بكل عملية من عمليات البرنامج وخرائطها التدفقية :

الرقم	وتعني : ذكر التسلسل الرقيي 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 وتوجيهات 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 الإفطار
- ٥ اختيار الوجبات
- ٦ تنسيق برامج التوعية والتوجيه
- ٧ اختيار المتعهد
- ٨ الإعلان عن البرنامج
- ٩ متابعة المتعهد
- ١٠ جاهزية الإفطار للتقديم
- ١١ مشاركة المتطوعين



العملية	(١) جاهزية الجامع للبرنامج
الوصف	دراسة جاهزية الجامع وتحديد مستوى حاجة جماعته أو مرتاديه للبرنامج .
سياسة العملية	تحرص شركة المنارة المتقدمة على انطلاق مشروعاتها من حاجة ملموسة للمستفيدين في المنطقة المستهدفة وذلك بالتأكد من جاهزية الجامع (محل الاستهداف) لتنفيذ البرنامج
ضوابط العملية	• 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 تعميد جهة الإشراف للبرنامج . • حفظ التعميد في موضع واضح ، للوصول إليه بسهولة متى تطلب ذلك .
المعايير	• مستوى جدوى وجاهزية الجامع للبرنامج . • عدد ونوع 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 ، ورفعته للتعميد من جهة الإشراف على الجامع .
سياسة العملية	تعتمد شركة المنارة المتقدمة البرامج النوعية ضمن خطط جوامعها وذلك بإعداد الخطط والموازنات التي تشير إلى تخطيط سابق للبرنامج
ضوابط العملية	• دراسة تقارير البرنامج من العام السابق . • دراسة اللوائح والأنظمة المنظمة للبرنامج . • دراسة سوق الموردين والتكاليف المالية للخدمات والوجبات . • كتابة تفاصيل البرنامج ومؤشرات . • 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 الإفطارات ذات الأعداد الكبيرة .
المعايير	• 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 الإفطار فيها- .
سياسة العملية	تلتزم شركة المنارة المتقدمة ألا تعمل إلا ضمن نطاق قانوني صحيح وذلك باستخراج التصاريح اللازمة من الجهات الرسمية ذات العلاقة
ضوابط العملية	• 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 المصاحبة .
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 الإفطار
الوصف	تحديد فريق الجامع للمكان الأنسب - في الجامع أو خارجه - والتجهيزات اللازمة لتقديم الإفطار للصائمين .
سياسة العملية	تسعى شركة المنارة المتقدمة للاهتمام والعناية بمستفيديها وراحتهم وذلك باختيار أفضل الأماكن والتجهيزات الملائمة لهم والمحققة لراحتهم
ضوابط العملية	• دراسة اللوائح والأنظمة المنظمة لمكان وتجهيزات البرنامج . • دراسة توقع العدد المستهدف . • تحديد سعة المكان ومناسبتها للعدد المستهدف . • التأكد من تجهيزات أماكن الإفطار ومناسبتها للخدمات والآليات المقدمة . • التأكد من استقلال المكان عن مكان الصلاة . • قياس مستوى رضا المستفيدين تجاه المكان وتجهيزاته
المعايير	• 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	اختيار الوجبات (٥)
الوصف	اختيار فريق الجامع للمكونات الصحية المناسبة في وجبة الإفطار
سياسة العملية	تسعى شركة المنارة المتقدمة للاهتمام والعناية بمستفيديها وصحتهم وذلك باختيار أفضل العناصر والمكونات الصحية في الوجبات التي تقدمها لهم
ضوابط العملية	• دراسة التقارير الصادرة من الجهات المختصة والمختصين في الغذاء . • متابعة ما يستجد من الجهات المختصة . • التأكد من مكونات الوجبات المسجلة على كل عنصر . • تثقيف المستفيدين بالوجبات الصحية . • الحرص على تنوع الوجبات . • قياس مستوى رضا المستفيدين تجاه الوجبة . • في الأيام الفاضلة لا يقدم إلا وجبات جافة . • الاعتبارات الصحية تشمل جميع أنواع البرامج .
المعايير	• مستوى مطابقة مكونات وعناصر الوجبة للمعايير المعتمدة . • رضا المستفيدين عن الوجبة .
النموذج	—
الإشارة	يمكن الحصول على مزيد من التفاصيل في : الجزء الثالث / دليل خدمات البرنامج - ثانياً : الوجبة المناسبة + دليل المعايير الصحية للوجبات (إصدار الشركة)



المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	إجراء الدراسات المطلوبة
إدارة الجامع	اعتماد المواصفات الصحية للوجبة
الوحدة المختصة	كتابة المواصفات القياسية في كراسة الشروط المواصفات



العملية	(٦) تنسيق برامج التوعية والتوجيه
الوصف	إعداد وتنسيق فريق الجامع للبرامج التوعوية والدعوية المقدمة للمستفيدين بالتزامن مع تقديم وجبة الإفطار
سياسة العملية	تحرص شركة المنارة المتقدمة على استثمار تواجد الصائمين لتناول إفطارهم وذلك بتصميم وتقديم البرامج التوعوية والدعوية النافعة لهم
ضوابط العملية	• دراسة احتياج المستفيدين من برامج التوعية . • وجود التصاريح اللازمة لبرامج التوعية والتوجيه ، أو التنسيق والشراكة مع الجهات المرخصة لتقديم هذه البرامج . • جدولة البرامج المساندة للإفطار . • إعلام المستفيدين ببرامج التوعية بلغاتهم ، بالطرق الأكثر انتشاراً . • متابعة التعاميم المستجدة من الجهات الرسمية حول البرامج .
المعايير	• مستوى مطابقة البرامج مع احتياجات المستفيدين . • توافر التصاريح أو الشراكات الفاعلة .
النموذج	نموذج (٤)
الإشارة	يمكن الحصول على مزيد من التفاصيل في : الجزء الثالث / دليل خدمات البرنامج - رابعاً : 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



العملية	(٧) اختيار المتعهد (المورد)
الوصف	فرز واختيار فريق الجامع لمقدم خدمات إعداد وإحضار الإفطار .
سياسة العملية	تسعى شركة المنارة المتقدمة للاهتمام والعناية بمستفيديها وصحتهم وتلبية رغباتهم وذلك باختيار أفضل المتعهدين والموردين لتجهيز الوجبات وتقديم الخدمات
ضوابط العملية	• دراسة اللوائح والأنظمة المنظمة لاختيار متعهد البرنامج . • دراسة ما يستجد من مواصفات الوجبات وخدمات السوق . • تجهيز الشروط والمواصفات المستهدفة في وجبة الإفطار والخدمات . • 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 إعداد وجبات الإفطار . • دراسة تقييم المتعهد للأعوام السابقة في الجامع أو من خلال الشركاء . • اشتراط تقديم بعض الخدمات من المتعهد (السفر- البلاستيك- عمال- حمل بقايا الإفطار – توفير وجبات فريق العمل – الإعلان في فروع المتعهد ومواقع) . • حفظ العقود في أماكن واضحة ، للوصول إليها بسهولة متى تطلب ذلك • مراعاة تشارك العروض المالية مع الجهات الشركاء والجهات الشبيهة .
المعايير	• مستوى جودة الوجبة . • انخفاض التكلفة .
النموذج	—



المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	إجراء الدراسات المطلوبة
جهة الإشراف	بناء كراسة الشروط والمواصفات
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 تعמיד العرض إلى الجامع
إدارة الجامع	التواصل مع المتعهد وإشعاره بالتعميد
الوحدة المختصة	أرشفة التعמיד والعقود



العملية	٨) الإعلان عن البرنامج
الوصف	تصميم وتنفيذ فريق الجامع لنشاطات إعلامية توصل للمستفيدين فكرة البرنامج وتدعوهم للمشاركة فيه والإفادة منه .
سياسة العملية	تحرص شركة المنارة المتقدمة للشفافية مع مستفيديها والوصول إليهم وعرض خدماتها عليهم ، وذلك بتصميم ونشر الإعلانات الموضحة للبرنامج وطبيعته والخدمات المقدمة فيه
ضوابط العملية	• 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 أنواع الوجبات المقدمة في الإفطار . • استخدام الوسائل الإعلامية الأكثر انتشارا والأقل تكلفة . • التركيز على الإعلانات المرئية والمقروءة في مكان إقامة الإفطار . • مراعاة تعليق الإعلانات الورقية بطريقة مناسبة وفي أماكن مناسبة . • جمع وحفظ بيانات المستفيدين لمراسلتهم ، وخاصة في الأيام الفاضلة . • حفظ نماذج الإعلانات في أماكن واضحة ، للوصول إليها بسهولة متى تطلب ذلك • متابعة التعاميم المستجدة من الجهات الرسمية حول الإعلانات .
المعايير	• انخفاض تكلفة الإعلان . • عدد المطلعين على الإعلان . • عدد المسجلين والمشاركين .
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	(٩) متابعة المتعهد (المورد)
الوصف	متابعة فريق الجامع للمتعهد المعتمد لتقديم خدمة إعداد وإحضار الإفطار .
سياسة العملية	تعتمد شركة المنارة المتقدمة المتابعة الإدارية الدقيقة لبرامجها وتقييم خدماتها وذلك بمتابعة أداء المتعهد المعتمد لتوريد الوجبات وتقديم الخدمات
ضوابط العملية	• دراسة عقد تعמיד المتعهد والشروط والمواصفات . • التأكد من صلاحية الوجبات ومكوناتها . • التأكد من تقديم المتعهد للخدمات المتفق عليها . • المتابعة اليومية وتقييم أداء المتعهد . • استلام الوجبات بسندات تبين الاستلام والكميات . • متابعة تسليم المتعهد لحقوقه المالية . • كتابة جميع الملاحظات والمقترحات وتسليمها للمتعهد خطياً ، مع إثبات الاستلام • كتابة التقارير الدورية والختامية عن أداء المتعهد .
المعايير	• مستوى انضباط المتعهد في زمن إيصال الطعام . • جودة وجبة الإفطار . • رضا المستفيدين عن الوجبة .
النموذج	نموذج (٥)



المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	استلام الوجبات 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) جاهزية الإفطار للتقديم
الوصف	تأكد فريق الجامع من جاهزية مكان وفريق وتجهيزات ووجبات الإفطار للتقديم
سياسة العملية	تلتزم شركة المنارة المتقدمة بالجاهزية الدائمة في تقديم خدماتها لمستفيديها وذلك بالإعداد والاستعداد المبكر للإفطار والتأكد من عناصر جاهزيته للتقديم والعناية بفرق عمله وثقافتهم وتأهيلهم
ضوابط العملية	• التأكد من جاهزية مكان الإفطار (المكيفات - الإضاءة - النظافة) • التأكد من جاهزية تجهيزات الإفطار (السفر - الطاولات - الثلاجات) • التأكد من عدد الفريق وكفائته لتقديم الخدمة (موظفين ، متطوعين) ، وتواجدهم قبل وقت كافي . • التأكد من جاهزية فرق تقديم خدمة الإفطار (العدد - الزبي الموحد - الأدوات الوقائية / القفازات ، والكمامات) . • مراعاة إعلام المستفيدين بوقت إتاحة الإفطار . • التأكيد على المتعهد على وقت إيصال الوجبات . • عدم استقبال وجبات من خارج المتعهد .
المعايير	• عدد فرق العمل مقارنة بعدد المستفيدين . • الالتزام بالزمن المحدد لجاهزية الإفطار .
النموذج	نموذج (٦)
الإشارة	يمكن الحصول على مزيد من التفاصيل في : الجزء الثالث / دليل خدمات البرنامج - ثالثاً : خدمات تجهيز وتقديم الطعام



المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	حضور موظف الوحدة المختصة في الوقت المحدد
الوحدة المختصة	تحضير فريق العمل
الوحدة المختصة	مطابقة المكان والتجهيزات للمطلوب



العملية	(١١) مشاركة المتطوعين
الوصف	فتح إدارة الجامع المجال المجتمعي لمشاركة المتطوعين في تقديم برنامج التفتير
سياسة العملية	تحرص شركة المنارة المتقدمة وتؤكد أن الإشراف الكامل والمستدام للمتطوعين هو تحقيق لدور أساسي من أدوارها كمنظمة وفاقية ، وذلك ببناء الفرص التطوعية في برامجها وإتاحتها للمتطوعين .
ضوابط العملية	- 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	- عدد المتطوعين . - استمرارية المتطوعين . - مستوى الأداء المقدم . - مستوى رضا المتطوعين عن البرنامج .
أنواع التطوع	- 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 ومدة زمنية محددة - العمل التطوعي الطارئ : ويقصد به الفرصة التطوعية العاجلة والتي تأتي استجابة لحدث عاجل يتطلب كوادر بشرية 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 :



تقديم الإفطار للمستفيدين

١٢

تقديم البرامج التوعوية المساندة

١٣



العملية	١٢) تقديم الإفطار للمستفيدين
الوصف	تقديم فريق الجامع وجبات الإفطار للمستفيدين
سياسة العملية	تلتزم شركة المنارة المتقدمة بتقديم أفضل الخدمات والمحافظة على أرقى الأخلاقيات مع مستفيديها ، وذلك باختيار الفرق والآليات الأفضل في تقديم الخدمة للمستفيدين
ضوابط العملية	• التأكد من جاهزية الإفطار للتقديم . • التأكد من جاهزية فريق العمل لتقديم الخدمة . • متابعة وتقييم أخلاقيات مقدمي الخدمة والتوجيه المناسب لهم تجاه التجاوزات . • تقديم الوجبات بشكل سلس وبالتعاون فريق العمل . • عدم إدخال أي وجبات مطبوخة إلى المصلى الرئيس . • قياس مستوى رضا المستفيدين تجاه تقديم الإفطار . • تجهيز وجبة الإفطار في الأيام الفاضلة ورمضان قبل أذان المغرب ب ٢٠ دقيقة . • تقديم السحور للمعتكفين قبل أذان الفجر ب ٤٠ دقيقة .
المعايير	• الالتزام بالزمن المحدد لتوزيع وجبة الإفطار (الانتهاء قبل أذان المغرب) • مستوى رضا المستفيدين عن آليات وفرق تقديم الإفطار .
النموذج	—
الملحق	يمكن الحصول على مزيد من التفاصيل في : الجزء الثالث / دليل خدمات البرنامج - ثالثاً : خدمات تجهيز وتقديم الطعام



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



العملية	١٣) تقديم البرامج التوعوية المساندة
الوصف	إدارة فريق الجامع للبرامج التوعوية والدعوية واستقبال الدعاة ودعاة الجاليات ، ومساندتهم في تقديم برامجهم .
سياسة العملية	تسعى شركة المنارة المتقدمة لتقديم أفضل البرامج التوعوية لمستفيديها ، وذلك باختيار الشركاء والبرامج والمقدمين الأفضل في مجالهم
ضوابط العملية	• التنسيق مع الدعاة ودعاة الجاليات ، وتحديد أوقات وزمن البرامج بدقة . • استقبال الدعاة ودعاة الجاليات وإكرامهم وضيافتهم . • تجهيز الأماكن المناسبة والمريحة للمستفيدين . • الاستفادة من المواد التوعوية والدعوية الجاهزة من الجهات المصريح لها . • تجهيزات الإلقاء والعروض واللوحات والشاشات . • قياس مستوى رضا المستفيدين من البرامج . • بناء قوائم بيانات المستفيدين ، والتواصل معهم . • تحفيز الحضور بالمسابقات والجوائز المناسبة .
المعايير	• عدد حضور المستفيدين . • مستوى رضا المستفيدين عن البرامج .
النموذج	—
الملحق	يمكن الحصول على مزيد من التفاصيل في : الجزء الثالث / دليل خدمات البرنامج - رابعاً : خدمات التوعية والتوجيه

المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	تنسيق عناوين ووقت الدعاة بدقة
الوحدة المختصة	استقبال الدعاة وتسهيل أمورهم
الوحدة المختصة	تجهيز الجوائز والحوافز
الوحدة المختصة	إجراء قياس الرضا مع المستفيدين



المرحلة الثالثة ٣

مرحلة الإغلاق :



قياس رضا المستفيدين

١٤

التعامل مع فائض الوجبات

١٥

إعداد تقارير الأداء ورفعها

١٦

إعداد التقرير المالي ورفعها

١٧



العملية	(١٤) قياس رضا المستفيدين
الوصف	تصميم وتنفيذ فريق الجامع لبرامج وآليات قياس رضا المستفيدين عن البرنامج
سياسة العملية	تسعى شركة المنارة المتقدمة لتحقيق رضا المستفيدين من برامجها وذلك بالتواصل معهم وسماع مرئياتهم ومقترحاتهم وتحقيق رغباتهم تجاه برامجها
ضوابط العملية	• 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	• 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	(١٥) التعامل مع فائض الوجبات
الوصف	إدارة فريق الجامع للفائض من الوجبات أو العناصر الزائدة عن حاجة الصائمين في الإفطار
سياسة العملية	تلتزم شركة المنارة المتقدمة بحفظ النعمة وتقديرها وذلك باختيار الطرق والشركاء الأفضل للتعامل مع فائض وجبات الإفطار
ضوابط العملية	• التحديث اليومي لعدد المستفيدين . • فرز ما يصلح للتخزين وما يصلح للتوزيع المباشر وما يصلح لإطعام الدواب والطيور . • ينظر في توفير أجهزة للتخزين . • تعزيز مبدأ حفظ النعمة لدى العاملين . • التواصل مع البرامج المتخصصة في المنطقة (جمعيات وبرامج حفظ النعمة ، المستودعات الخيرية ، جمعيات البر) . • التواصل مع قوائم الأسر المتعففة في الحي . • الاستفادة من المخلفات القابلة للتدوير .
المعايير	• عدد الوجبات الفائضة بعد التوزيع . • آليات التوزيع .
النموذج	نموذج (٧)



المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	إجراء التحديث اليومي
إدارة الجامع	اعتماد آليات التوزيع
الوحدة المختصة	التوزيع اليومي للفائض
الوحدة المختصة	إعداد التقارير ورفعها



العملية	١٦) إعداد تقارير الأداء ورفعها
الوصف	تصميم وإعداد فريق الجامع لتقارير أداء البرنامج (التقرير اليومي – التقرير النهائي)
سياسة العملية	تعتمد شركة المنارة المتقدمة مناهج وأدوات لمتابعة العمل وتقييم الأداء وذلك بتصميم نماذج عملية لرصد الأداء وتقييمه
ضوابط العملية	• الانطلاق من النماذج المعدة من الجهات الإشرافية . • رفع التقارير في الوقت المحدد . • العناية بالتوثيق (الصور – الفيديو) ، مع العناية بعدم تصوير المستفيدين مباشرة إلا بإذنهم . • متابعة التعاميم المستجدة من الجهات الرسمية حول تقارير البرامج المساندة
المعايير	• مستوى مطابقة المؤشرات الفعلية بالمؤشرات المستهدفة . • الالتزام بالوقت المحدد لرفع التقرير .
أنواع التقارير	• التقرير الدوري : تقرير بالنتائج اليومية لتنفيذ البرنامج ، والعقبات والتوصيات (يومي) • التقرير النهائي : تقرير بالنتائج الكلية لتنفيذ البرنامج ، والعقبات والتوصيات (في نهاية البرنامج)



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



العملية	(١٧) إعداد التقرير المالي ورفع
الوصف	تصميم وإعداد فريق الجامع للتقارير المالية عن البرنامج
سياسة العملية	تعتمد شركة المنارة المتقدمة مناهج وأدوات لمتابعة العمل وتقييم الأداء المالي وذلك بتصميم نماذج عملية لرصد الأداء المالي وتقييمه
ضوابط العملية	• 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	• مستوى مطابقة الميزانية الفعلية بالموازنة التقديرية المعتمدة . • الالتزام بالوقت المحدد لرفع التقرير .
النموذج	نموذج (٩)



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 الإفطار
- ٤ تنسيق البرامج التوعوية المساندة
- ٥ متابعة المتعبدین
- ٦ جاهزية الإفطار للتقديم
- ٧ التعامل مع فائض الوجبات
- ٨ إعداد تقارير الأداء ورفعها (الدوري والنهاي)
- ٩ إعداد التقرير المالي ورفعها (الدوري والنهاي)



الجزء الخامس النماذج



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



