



دليل إجراءات

خدمة المناديل الورقية

في

شركة سليمان الراجحي الوقفية





المحتويات

٤	مقدمة
٦	نبذة عن الشركة
٧	الرؤية والرسالة
٨	الاستراتيجيات
٩	القيم
١٠	الهيكل التنظيمي
١١	المادة الأولى (أهداف الدليل وتعاريف عامة)
١٧	المادة الثانية (مهام العاملين بخدمة المناديل الورقية)
٢٠	المادة الثالثة (مرافق الجامع وملحقاته)
٢٢	المادة الرابعة (إجراءات التعاقد مع موردي المناديل الورقية)
٢٩	المادة الخامسة (إجراءات توزيع المناديل داخل الجامع ومرافقه)
٣١	المادة السادسة (المتطلبات والمواصفات الفنية للمناديل الورقية)
٣٦	المادة السابعة (معايير ومؤشرات الأداء)
٣٨	المادة الثامنة (النماذج والخطط المستخدمة لخدمة المناديل الورقية)

مقدمة

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على النبي الأمين محمد بن عبد الله عليه وعلى آله أفضل الصلاة وأتم التسليم... أما بعد: إن المساجد هي بيوت الله التي يجب على المسلمين جميعاً الحفاظ عليها، واحترام قدسيّتها العالية؛ فلها أهميّة كبرى في بناء المجتمعات، ونشر العلم والثقافة، وتشديد صروح الحضارة السامية، لذلك كان أول عمل قام به النبي ﷺ بعد وصوله إلى المدينة المنورة هو بناء المسجد النبوي، ولقد عَظَّم الله الذين يُحافظون على المساجد، ويحرصون عليها حرصهم على أنفسهم وأبنائهم، وكتب لهم الأجر الكبير، حيث يقول سبحانه وتعالى: (إِنَّمَا يَعْمُرُ مَسَاجِدَ اللَّهِ مَن آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ) [التوبة: 18] وفي الأحاديث النبوية ورد عن النبي ﷺ قوله: (مَنْ بَنَى مَسْجِدًا لِلَّهِ كَمِفْحَصٍ قِطَاةٍ، أَوْ أَصْغَرَ، بَنَى اللَّهُ لَهُ بَيْتًا فِي الْجَنَّةِ) [صحيح ابن ماجه].

ونظراً لحاجة قطاع العمل في المساجد إلى تقنين المعرفة علمياً وصقلها منهجياً وإبرازها إعلامياً في منتجات نوعية، يستطيع العاملون والمهتمون بالمساجد - 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 والمشاريع وبناء مبادراته وبرامجه النوعية يستهلك من المنظمات الوقت والجهد ويستهلك من المانحين الدعم والمال.

لذا جاء مشروع (إعداد دليل إجراءات خدمة المناديل الورقية ونمذجته) والمقدم من شركة سليمان بن عبد العزيز الراجحي الوقفية لصيانة وإنشاء الجوامع، ليساعد المنظمات في قطاع المساجد 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.

وإن خدمة المناديل الورقية لا تأتي إلا بكثير من الجهد والعمل والإخلاص وفق منهجية علمية مدروسة ومطبقة ومراقبة بعناية. فالتخطيط السليم لا بد له من تطبيق ناجح كي يؤدي ثماره إضافة إلى أنظمة الرقابة التي تكشف وجود أي خلل في عملية التخطيط.

من أجل ذلك يسر الله شركة الراجحي الوقفية لصيانة وإنشاء الجوامع - إدارة الشؤون الفنية أن تقدم هذا الدليل الذي يوثق الأعمال والإجراءات لخدمة المناديل الورقية والذي يهدف إلى الرقي بخدمات المناديل الورقية في المساجد ولتحقيق ذلك قامت إدارة الشؤون الفنية بالشركة بعمل إجراءات عمل قياسية وخطط لأعمال المناديل الورقية لما لذلك من أهمية بالغة في إيجاد مرجعية قياسية معتمدة لتأدية الأعمال حتى يتمكن أي عامل أن يرجع لهذه الإجراءات لتأدية عمله بالطريقة الصحيحة المعتمدة، وقد تم بذل جهد كبير في هذا الدليل لإخراجه بالطريقة الملائمة.

نبذة عن الشركة

تأسست شركة سليمان بن عبد العزيز الراجحي الوقفية لصيانة وإنشاء الجوامع عام 2013 م، بهدف إدارة وتشغيل الجوامع التابعة لوقف سليمان بن عبد العزيز الراجحي، والتي تبلغ (12) مسجداً وجامعاً موزعة على (8) فروع، في إطار من الجودة العالية والتخطيط المتميز لعمارة بيوت الرحمن حسيباً ومعنوياً.

الفرع	عدد الجوامع	عدد المساجد
1 الرياض	2	
2 مكة المكرمة	1	
3 جدة	1	1
4 القصيم	1	2
5 حائل	1	
6 الدمام		1
7 حفر الباطن	1	
8 أبها	1	



الرؤية والرسالة

مع بداية عام 2018م بدأت الشركة بتطبيق خطة إستراتيجية تهدف إلى تعزيز دورها في خدمة المساجد بشكل عام وليس فقط المساجد التابعة لوقف سليمان الراجحي وذلك من خلال تطوير البرامج والخدمات التي تقدمها حالياً في المساجد التابعة لها وابتكار برامج وخدمات جديدة ونمذجتها ونشرها بما يساعد المسلمين في أنحاء العالم على الاستفادة منها ويساهم في إحياء رسالة المسجد في الإسلام.



بيت خبرة عالمي رائد يسعى إلى عمارة بيوت الله



عمارة بيوت الله حسيّاً ومعنوياً من خلال عمل مؤسسي متميز



تعمل الشركة على تحقيق الريادة في جميع المجالات المتعلقة
بعمارة بيوت الله (حسياً، معنوياً) ونمذجة ونشر جميع
مخرجات عملها.

قيادة الميدان

تعمل الشركة على ديمومة تجويد وتطوير خدماتها وبرامجها
المقدمة سواءً عن طريقها أو بالتعاون مع شركائها وصولاً إلى
تحقيق رضى جميع أصحاب المصلحة.

تميز الخدمة

تعمل الشركة على تحقيق الاستخدام الأمثل لمواردها المالية
والبشرية وتحقيق الاستفادة القصوى منها.

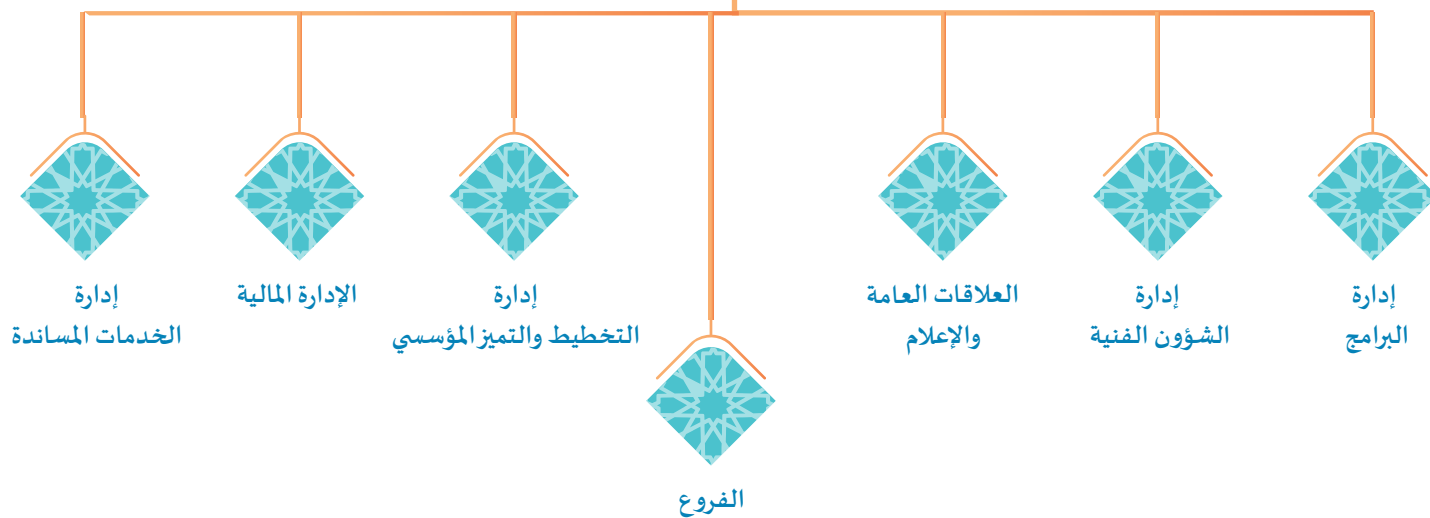
الاستخدام الأمثل للموارد



الهيكل التنظيمي

مجلس الإدارة

الرئيس التنفيذي



المادة الأولى / أهداف الدليل وتعاريف عامة



أهداف الدليل



- يهدف هذا الدليل إلى توضيح أعمال خدمة المناديل الورقية بالشركة والفروع وخطوات تنفيذها وفق أسس ومعايير فنية تهدف إلى ما يلي:
- تحقيق رضى المستفيد.
- توحيد إجراءات العمل في مجال خدمة المناديل الورقية وطريقة سير العمل مما يسهل المتابعة ومن ثم التطوير للإجراءات.
- تحديد الواجبات والمهام.
- رفع مستوى جودة خدمة المناديل الورقية وذلك عن طريق تنفيذ الخطط، وبالتالي التقليل من التكاليف.

استخدام الدليل



- يستخدم هذا الدليل كمرجعية لعمل موظفي إدارة الشؤون الفنية والفروع لدى الشركة وبحيث يتم الرجوع إليه عند الاستخدام.
- ينبغي على إدارة الشؤون الفنية القيام بعملية مرجعية دورية لهذا الدليل وذلك بهدف تقييم مدى ملائمته وقابليته للتطبيق أو حاجته إلى التعديل وفقاً للتغيرات التي قد تطرأ في الشركة أو البيئة المحيطة بها.
- ينقسم هذا الدليل إلى عدة محاور يحتوي كل منها على سياسات وإجراءات ونماذج لضمان فاعلية السياسات المتبعة في الشركة ويشمل كذلك الإجراءات المفصلة لكل نشاط والشخص المسؤول عن تنفيذها.

مراقب الدليل

مراقب هذا الدليل هو مشرف قسم الصيانة بإدارة الشؤون الفنية ويجب أن توجه كافة الإستفسارات والأمور المتعلقة بهذا الدليل ونطاقه وأهدافه إلى مراقب الدليل حيث أن مسؤولية الحفاظ على الدليل ومحتوياته بالإضافة إلى تحديثه وتطبيقه على نحو صحيح هي من صلاحيات مراقب الدليل ومدير إدارة الشؤون الفنية.



حق الإطلاع على الدليل

إن كافة العاملين المعنيين في الشركة (المركز الرئيس والفروع) والجهات الشريكة والجهات المماثلة بالعمل الوقفي لهم حرية الإطلاع على هذا الدليل سواء عن طريق نسخة مطبوعة أو عن طريق التحميل من الموقع الرسمي للشركة.



تنفيذ الدليل

تتولى إدارة الفروع مسؤولية التأكد من تطبيق سياسات وإجراءات عملية خدمة العملاء الورقية في الدليل بالتنسيق مع إدارة الشؤون الفنية.



تحديث الدليل

يهدف هذا الدليل إلى أن يكون بمثابة وثيقة يتم تحديثها وتطويرها طبقاً لاحتياجات العمل.



مخالفة اتباع السياسات والإجراءات

يجب على جميع العاملين بالشركة الوقفية سواء بالمركز الرئيس والفروع التأكد من تطبيق هذا الدليل والعمل على مساعدة إدارة الشؤون الفنية بالمركز الرئيس على تطبيقه بشكل صحيح.



عند مواجهة صعوبة ما في فهم مضمون الدليل أو بعض النقاط الواردة فيه يمكن إستشارة إدارة الشؤون الفنية بالمركز الرئيس والحصول على التوضيح اللازم منهم.



عند ضرورة التعديل على أي من السياسات والإجراءات الواردة في هذا الدليل يجب إخطار إدارة الشؤون الفنية بالمركز الرئيس وأخذ التعليمات بهذا الشأن.



تعريف



الشركة: شركة سليمان بن عبد العزيز الراجحي الوقفية لصيانة وإنشاء الجوامع.

الفروع: جميع جوامع الشركة على مستوى المملكة.

المقاول / مزود الخدمة: الجهة المتعاقد معهم من قِبَل الشركة للقيام بأعمال التوريد للمناديل الورقية.

منديل ورقي: طبقتان أو أكثر من النسيج الورقي متضامه بطريقة مناسبة ويعبأ تحت اشتراطات صحية.

علب المناديل: علب مستطيلة أو مربعة مصنعة من الكرتون أو الخشب أو من البلاستيك، تحتوي على مناديل ورقية ذات طبقة أو طبقتين، والعلبة ذات أبعاد مختلفة مثل (25*14*9) سم و (23*12*10) سم، وذات أوزان وروائح مختلفة، ويتراوح عدد المناديل داخل العلبة ما بين (200) إلى (600) منديل، ويجب أن تحتوي على تثقيب جيد في مركز الجزء العلوي، بحيث تسهل إزالته أو فتح العبوة، مع وجود شريط بلاستيكي على فتحة العلبة الكرتونية.

مناديل الرول: مناديل ورقية ذات طبقة أو طبقتين توضع أو تلف على هيئة دائرية أو اسطوانية، ذات أحجام متنوعة (الصغير والمتوسط والكبير والجامبو) وذات أطوال مختلفة منها (150 و 180 و 250 و 300 متر)، وتوضع غالباً في الأماكن ذات كثافة عالية وكبيرة من المستخدمين.

الجرامية: كتلة وحدة مساحة الورق ومعبراً عنها بالجرام لكل متر مربع.

نطاق الأعمال: المهام والواجبات والأعمال التي تسند إلى المقاول / مزود الخدمة والتي على أساسها تم التعاقد معه والتزم بتنفيذها.

المواصفات: المواصفات الخاصة والعامة للمواد والخامات المتفق عليها.

العقد / التعميد: الاتفاقية الخطية بين الشركة والمورد بما في ذلك التعليمات إلى مقدمي العطاءات ونموذج العطاء والملاحق المرفقة به ووثيقة العقد الأساسية والشروط العامة والشروط الخاصة والملاحق المرفقة بها وخطابات الضمان البنكية المطلوبة حسب العقد والمواصفات والمخططات وجداول الكميات وكافة الملاحق التي تصدر قبل توقيع نموذج العقد والإشعارات وأوامر التغيير مع أي مستندات أخرى قد تصدر عن الشركة أو تلك التي قد يتم الاتفاق عليها بين كل من الشركة والمقاول.

قيمة العقد / التعميد: هي القيمة الإجمالية المحددة بالعقد / التعميد لتنفيذ الأعمال بالكامل.

خطاب الترسية: هو الخطاب الموجه من لجنة البت إلى أحد المتنافسين والذي بموجبه يتم ترسية تنفيذ الأعمال على هذا المتنافس. **أمر التغيير:** الموافقة الخطية التي تصدرها الشركة إلى المقاول / مزود الخدمة ويرخص له بموجبها إجراء إضافة أو حذف في الكميات المتفق عليها.

الإسترجاع: إن للشركة الحق في إسترجاع وإستبدال الكمية المستلمة والتي يتضح وجود عيب في التصنيع أو مخالفة للمواصفات المطلوبة.

التوريد والتسليم: إلزام المقاول بتوريد كل دفعة من المنتج المطلوب للشركة / الفروع في المواقع في مدة محددة يتم الإتفاق عليها

المادة الثانية/ مهام العاملين في خدمة المناديل الورقية



عامل توزيع المنااديل الورقية

التبعية : الشؤون الفنية – الفرع

الهدف والغرض من الوظيفة: القيام بأعمال توزيع المنااديل الورقية في الجامع ومرافقه.

الرئيس المباشر: مراقب العمال

المهام والمسؤوليات:

- تنفيذ جميع المهام المطلوبة منه في حدود وظيفته.
- تحميل كراتين المنااديل الورقية من المستودع إلى الأماكن المخصصة لها.
- توزيع المنااديل الورقية في الأماكن المخطط لها.
- جميع ما سبق ذكره يجب أن يتم طبقاً للتعليمات الخاصة والمعتمدة بأعمال توزيع المنااديل الورقية .
- المؤهلات الدراسية: لا يشترط
- الدورات التدريبية: لا يشترط
- الخبرات: لا يشترط الخبرة السابقة
- السمات الشخصية:
- 1- الانضباط في المواعيد.
- 2- معدل ذكاء طبيعي.
- 3- هادئ الطباع وغير إنفعالي.
- 4- ألا يكون مريضاً بأمراض جلدية أو أمراض معدية.
- 5- اللباقة في الحديث وبشاشة الوجه.
- 6- حسن المظهر.
- 7- يفضل ألا يقل السن عند التعيين عن (20) سنة ولا يزيد عن (50) سنة.
- 8- الصدق والأمانة.

مراقب توزيع المنااديل الورقية

التبعية : الشؤون الفنية – الفرع

الهدف والغرض من الوظيفة: الإشراف على الأعمال المتعلقة بالمنااديل الورقية.

الرئيس المباشر: أخصائي الشؤون الفنية - الفرع

المهام والمسؤوليات:

- ١- تنفيذ جميع المهام المطلوبة منه في حدود وظيفته .
- ٢- تحقيق الانضباط الوظيفي للعاملين معه .
- ٣- متابعة العمال ميدانياً.
- ٤- الإشراف على متابعة خطط توزيع المنااديل.
- ٥- تدريب العاملين الجدد على طرق وأساليب توزيع المنااديل.
- ٦- رفع تقارير حول سير العمل.
- ٧- متابعة الحضور والانصراف للعاملين معه.
- المؤهلات الدراسية: مؤهل دبلوم متوسط - مؤهل دبلوم عالي.
- الدورات التدريبية: لا يشترط
- الخبرات: خبرة ثلاث سنوات في نفس المجال
- السمات الشخصية:
- 1- الانضباط في المواعيد.
- 2- التركيز والمنطقية في التفكير.
- 3- معدل ذكاء طبيعي.
- 4- هادئ الطباع وغير إنفعالي.
- 5- اللباقة في الحديث وبشاشة الوجه.
- 6- حسن الإستماع والفهم وإدراك المواقف بوعي وتركيز.
- 7- حسن المظهر والصدق والأمانة.
- 8- القدرة على مواجهة المواقف الحرجة بحكمة.

المادة الثالثة/ مرافق وملحقات الجامع



مرافق وملحقات الجامع التي يتم فيها توزيع المناديل الورقية: -

- 1 أماكن الصلاة (رجال، نساء) - علب المناديل.
- 2 أماكن الوضوء - المناديل الرول.
- 3 دورات المياه - المناديل الرول.
- 4 المكاتب الإدارية - علب المناديل.
- 5 المكتبة - علب المناديل.
- 6 الأقبية (البدرومات) - علب المناديل.
- 7 إكرام الموتى - علب المناديل.
- 8 دارالبيان - علب المناديل.
- 9 الروضة - علب المناديل.
- 10 المدرسة التمهيدية - علب المناديل.

المادة الرابعة/ إجراءات التعاقد مع موردي المناديل الورقية



الإعلان عن المنافسات

تقوم الشركة بشكل دوري بطرح المنافسات من خلال موقعها على الإنترنت ومن خلال منصة فرصة وتركز فترة طرح المنافسات عادة في الفترة التي تسبق بداية العام الميلادي بحوالي (3) أشهر بالنسبة للمشاريع السنوية، أما بالنسبة للمنافسات المحدودة فإن الدعوة ستوجه إلى الموردين المختارين عن طريق البريد الإلكتروني أو الفاكس الخاص بهؤلاء الموردين.

التقديم على المنافسات

عند الإعلان عن المنافسات في الوسائل التي سبقت الإشارة إليها سيتضمن ذلك وضع كراسة الشروط والمواصفات الخاصة بعملية التوريد والتي تحدد جميع التفاصيل الخاصة بالمنتج المطلوب توريده أو الخدمة المطلوب تقديمها، كما ستتضمن الكراسة توضيح طريقة تقديم العروض والجهة المطلوب تسليم العروض لها والموعد النهائي للتقديم. بشكل عام يفضل (وقد يجب في حال النص على ذلك في كراسة الشروط) تقديم العرض في مظروفين منفصلين مغلقين؛ يتضمن أحدهما العرض المالي، بينما يتضمن الآخر العرض الفني شاملاً جميع المستندات والتراخيص والشهادات الخاصة بالمورد، في حال وجود أي إستفسارات حول المنافسة والشروط والمواصفات الخاصة بها يمكن التواصل من خلال العناوين المشار إليها في الكراسة أو من خلال عناوين التواصل الخاصة بقسم المواد والمشار إليها في نهاية هذا الدليل على أن تصل الاستفسارات قبل الموعد النهائي لتقديم العروض بمدة لا تقل عن ثلاثة أيام عمل.

دراسة وتقييم العروض

بعد إنتهاء الموعد النهائي لتقديم العروض ستقوم الشركة من خلال قسم المواد ولجنة المشتريات بدراسة هذه العروض من الناحيتين الفنية والمالية وفقاً للمعايير التي تضمنتها كراسة الشروط والمواصفات، إن وجدت، أو من خلال المعايير العامة التي تنظم عمل اللجنة، في بعض الحالات وخاصة بالنسبة للمنافسات الصغيرة ستقوم اللجنة بإختيار العرض المناسب مباشرة وفقاً لنتيجة التقييم، بينما ستقوم في حالات أخرى بالانتقال إلى المرحلة التالية وهي مرحلة التفاوض مع الموردين الذين حصلت عروضهم على أعلى التقييمات.

إجراءات التفاوض والاعتماد

عند الحاجة إلى ذلك، وخاصة في المنافسات الكبيرة، ستقوم لجنة المشتريات بالتواصل مع الموردين الذين قدموا أفضل العروض إما هاتفياً أو كتابياً للتفاوض معهم في الأسعار وإتاحة فرصة أخيرة لتقديم أسعار أقل، وستطلب اللجنة من الموردين الذين وافقوا على تعديل عروضهم إرسال العرض المعدل خلال مدة معينة تحددها اللجنة. تهدف عملية التفاوض إلى إتاحة الفرصة لجميع الموردين بشكل متساوٍ لإعادة النظر في الأسعار التي قدموها؛ بما يضمن حصول الشركة على أقل سعر ممكن ويتيح للمورد إعادة النظر في السعر الذي قدمه وفقاً للمعطيات الجديدة التي فرضتها نتائج دراسة العروض، مع الإحتفاظ بحق المورد في تثبيت السعر الذي قدمه سابقاً وعدم تعديله.

إجراءات ترسية المنافسات

بعد إنتهاء لجنة المشتريات من عملية التفاوض سيتم التواصل مع المورد الذي وقع عليه الاختيار لإبلاغه باختياره ومن ثم تزويده بنسخة من عقد التوريد لمراجعته وإبداء الملاحظات عليه قبل التوقيع عليه من قبل الطرفين (الشركة الوقفية والمورد). تتضمن عقود الشركة الوقفية جميع التفاصيل الخاصة بعملية التوريد بما في ذلك الشروط والمواصفات التي سبق ذكرها في الكراسة والتزامات الطرفين وكيفية التسليم وتقسيم الدفعات وآليات التواصل وتعديل العقد وجميع الأحكام الخاصة بعملية التعاقد.

إدارة التوريد

تبدأ مرحلة إدارة التوريد بعد تعمد المورد مباشرة وتستمر حتى نهاية العقد؛ حيث تغطي هذه المرحلة العمليات المتعلقة بالتوريد والتسليم والأوامر التغييرية وصرف الدفعات وتقييم أداء الموردين، وأخيراً إغلاق العقود وصرف الدفعات النهائية للموردين.

التسليم

يتوجب على الموردين تسليم جميع المنتجات والخدمات للأشخاص والجهات المنصوص عليها في العقد أو أمر التوريد، في المواعيد المحددة ووفق الشروط والمواصفات المطلوبة، كما يتوجب على الموردين الحصول على سند يفيد بالإستلام وتحدد فيه جميع البيانات اللازمة لإستكمال إجراءات الصرف، بما في ذلك الكمية المسلمة ومواصفاتها وتاريخ التسليم ومكانه واسم الشخص المستلم وتوقيعه.

الأوامر التغييرية

في حال الحاجة إلى إجراء أي تعديلات أو أوامر تغييرية على العقد أو مواصفات التوريد وشروطه يتوجب أن يكون ذلك كتابياً وبناءً على موافقة صاحب الصلاحية الذي وقع العقد أو أمر التوريد الأساسي، مع توقيع ملحق عقد أو أمر تغييرى يتضمن جميع التفاصيل التي تم تعديلها، وأي تأثيرات تترتب على ذلك في مبلغ العقد أو جدول صرف الدفعات أو تواريخ التسليم ومواصفاته أو غير ذلك من نصوص العقد أو أمر التوريد الأساسي.

تقييم أداء الموردين

تقوم الإدارات والفروع المعنية بعملية الإستلام بتقييم أداء الموردين بشكل دورى مع عملية طلب صرف الدفعات وذلك وفق معايير ومؤشرات الأداء الخاصة بالخدمات التي تقدمها الشركة، كما تقوم إدارة الخدمات المساندة وبالتنسيق مع الإدارات المعنية بتقييم أداء المورد في نهاية كل عملية توريد.

تشمل عملية التقييم عدداً من المعايير مثل:

- سرعة إستجابة المورد لطلبات الشركة واستفساراتها وملاحظاتنا.
- جودة المنتجات والخدمات المقدمة وتوافقها مع المواصفات المتعاقد عليها.
- التسليم في الوقت المحدد وبالشروط المطلوبة من حيث التعبئة والتغليف وغيرها.
- خدمات ما بعد البيع من حيث الضمانات والدعم الفني وغيرها.

تنعكس نتيجة تقييم الأداء بشكل فوري ومباشر على إمكانية تكرار التعاقد مع المورد مرة أخرى، وتكون

نتيجة التقييم واحدة مما يلي:

- التوسع في التعاقد مع المورد.
- إمكانية التعاقد مع المورد لكن بشروط أكثر حزمًا.
- تعليق التعامل مع المورد.
- حظر التعامل مع المورد.

صرف الدفعات والمستحقات المالية

1. تسليم المورد مطالبة بالصرف مختومة ومرفق بها جميع المؤيدات الثبوتية لإدارة الخدمات المساندة في المركز الرئيس.
2. تقوم الإدارة بمراجعة المطالبة مع كافة المؤيدات الثبوتية وإعتمادها في حال عدم وجود ملاحظات، ومن ثم إعداد طلب صرف وفقاً لبنود التعاقد أو التعميد وإرساله للإدارة المالية
3. تقوم الإدارة المالية بمراجعة المطالبة ومرفقاتها والتحقق من الاستحقاق وفقاً لبنود العقد أو التعميد وكذا اكتمال مؤيدات الصرف، وفي حال عدم وجود ملاحظات يتم استكمال إجراءات الصرف.
4. في حال وجود ملاحظات، يتم إعادتها لإدارة الخدمات المساندة لاستكمال الملاحظات ومن ثم إعادتها مرة أخرى.
5. المراجعة النهائية واستكمال إجراءات الصرف (إصدار شيك أو التحويل من خلال النظام الإلكتروني) وإخطار المورد بذلك.

المستندات الثبوتية اللازمة لصرف الدفعات

1. أصل التعميد والموافقة على الشراء من أصحاب الصلاحية.
2. فاتورة المورد بشرط أن تكون:
 - أصلية.
 - على نموذج مطبوع باسم المورد أو صادرة من نظام حاسوبي.
 - مختومة.
 - باللغة العربية.
 - باسم الشركة وليس باسم أحد منسوبيها.
 - يذكر فيها بنود التوريدات والمواصفات والمبلغ والكمية.
3. مطالبة مختومة من المورد بالصرف يحدد فيها بيانات الحساب الخاص به في البنك مع تفويض لأمين الصندوق في الشركة، إذا لزم ذلك، بإيداع الشيك في حساب المورد.

4. إقرار استلام كامل المستحقات المالية طرف الشركة من المورد إذا تعلق الأمر بالدفعه الأخيرة.
5. محضر فحص واستلام للأصل/ البند المشتري من الفرع أو الجهة الطالبة أو المستودع بحسب إجراءات الاستلام المعتمدة مع التأكد من مطابقة البند المستلم للمواصفات في طلب الشراء وخطاب التعميد.
6. ضمان الدفعه المقدمة إذا تعلق طلب الصرف بالدفعه المقدمة حسب شروط السداد بالعقد (كمبيالة، سند أدني).

التنازل عن العقد أو التعاقد من الباطن

لا يجوز للمقاولين أو الموردين التنازل للغير عن العقد كله أو جزء منه ولا التعاقد عليه من الباطن إلا بعد الحصول على موافقة خطية مسبقه من الشركة الوقفية ويبقى المورد مع ذلك مسؤولاً مسئولية كاملة وتضامياً مع الطرف المتنازل له من الباطن عن تنفيذ الأعمال طبقاً لبنود التعاقد أو التعميد.

المورد أو المقاول والطرف المتنازل له من الباطن (في حالة موافقة الشركة) مسؤولون مسئولية تضامنية عن تعويض الشركة أو منسوبها أو الغير عن الأضرار التي تصيبهم نتيجة أي خطأ أو إهمال يصدر منهما أو من وكلائهم أو موظفيهم أو عمالهم في أثناء تنفيذ العقد.

إجراء إنهاء / تجديد التعاقد

عند نهاية العقد يتم تشكيل لجنة لعمل تقييم للمورد والتوصية باستمرار التعاقد أو البحث عن مورد في حال أخذ القرار بإنهاء التعاقد مع المقاول يتم تشكيل لجنة لاستلام الأعمال موضوع العقد المعتمد على أن يقوم المقاول بتقديم نسخة مطبوعة ومدمجة من كافة التقارير والمخاطبات المرسله والمتبادلة بين جميع الأطراف طيلة مدة العقد وفي نهاية كل عقد يتم أرشفة المشروع للإستفادة منه مستقبلاً.

المادة الخامسة/ إجراءات توزيع المناديل الورقية داخل الجامع ومرافقه



مرافق وملحقات الجامع التي يتم فيها توزيع المنااديل الورقية: -

- 1 يتم حساب أعداد المستفيدين من الخدمة (المصلين، حلقات التحفيظ، دور البيان، الجنائز، ...)
- 2 يتم في بداية كل عام وضع خطة تعد وتعتمد بالتنسيق بين إدارة الفرع والمركز الرئيس وذلك طبقاً للموازنة المعتمدة.
- 3 يجب أن تتضمن الخطة عدد مرات التوزيع وزمنها وتحديد الأماكن المراد التوزيع فيها وذلك للجامع وكافة مرافقه موضحاً ذلك على مخطط الجامع والفرع.
- 4 يتم وضع برنامج زمني للتوريد طبقاً لعقد المورد.
- 5 يتم استلام المواد من المورد طبقاً لنموذج الاستلام.
- 6 يتم تخزين المواد في المستودعات الخاصة بذلك على أن تكون طريقة التخزين صحيحة.
- 7 طلب صرف من الأقسام المختلفة لإدارة الفرع.
- 8 يتم تحويل طلب الصرف للمستودع معتمد من الشؤون الفنية بالفرع.
- 9 يتم تحميل الكراتين والعلب المراد توزيعها طبقاً للخطة من المستودع وتوزيعها على المناطق قبل كل صلاة بساعة.
- 10 يتم مراقبة المخزون عن طريق مراقب المخازن على أن يتم طلب الطلبية الجديدة قبل نفاذ الكمية بأسبوعين.

المادة السادسة
المتطلبات ومواصفات الفنية للمناديل الورقية
طبقاً لاشتراطات الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة



يجب أن تتوفر في المناديل الورقية المتطلبات التالية طبقاً لاشتراطات الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة (SASO):-

- 1-أن تصنع من عجائن ورقية يتم الحصول عليها من مواد خام سليولوزية (أساساً الخشب) أو ألياف مستردة.
- 2-أن تكون صحية وخالية من المواد الضارة وذات لون متجانس.
- 3-أن تكون خالية من المواد الغريبة والبقع والثقوب والتمزقات والثلثيات غير مرغوبة والتكتل وأية عيوب مرئية أخرى.
- 4-ألا يكون لها أي رائحة غير مقبولة وهي جافة أو مبللة.
- 5-أن تكون حوافها منتظمة ولا تترك المناديل الورقية أليافاً أثناء استعمالها.
- 6-إذا كانت المناديل معطرة فإنه يجب أن تكون خالية من أي مواد ضارة.
- 7-أن يكون الحد الأدنى للجرامية (11) جم/ مترمربع للطبقة الواحدة وعلى أن يتراوح محتوى الرطوبة للمنديل ما بين (5 – 8 %)
- 8-ألا تقل مقاومة الشد الجاف لطبقتين من المناديل الورقية عن (0.45) نيوتن لكل (1) سم في الإتجاه العرضي.
- 9-ألا تقل مقاومة الشد الرطب لطبقتين من المناديل الورقية عن (0.07) نيوتن لكل (1) سم في الإتجاه العرضي.
- 10-ألا تقل مقاومة الشد الجاف لطبقتين من المناديل الورقية عن (1.2) نيوتن لكل (1) سم في الإتجاه الطولي .
- 11-أن يتراوح الرقم الهيدروجيني بين (6 و8).
- 12-ألا يزيد وقت امتصاص (0.01) مل من الماء للطبقة الواحدة عن (10) ثوان.

طرق الفحص والاختبار:-

- 1-يجري اختبار الفحص الظاهري على الصناديق والعلب ومحتوياتها.
- 2-قياس الأبعاد.
- 3-تعيين الجرامية.
- 4-تعيين مقاومة الشد.
- 5-تعيين الرقم الهيدروجيني.
- 6-تعيين امتصاص (تشرب) الماء.

التعبئة:-

- 1-أن تطوى المناديل الورقية وأن يتم تجميعها داخل علب مناسبة مصنوعة من كرتون رقيق أو عبوة كيس بلاستيك، بحيث يمكن سحب منديل واحد منها في كل مرة دون أن يخل ذلك بترتيب المناديل الواقعة تحته.
- 2-أن تعبأ المناديل الورقية ذات المقاس الواحد فقط مع بعضها داخل العبوة أو العبوة البلاستيكية الواحدة.
- 3-أن تحتوي العبوة والعبوة البلاستيكية على تثقيب جيد في مركز الجزء العلوي، بحيث تسهل إزالته أو فتح العبوة مع وجود شريط بلاستيكي على فتحة العبوة الكرتونية.
- 4-أن يكون عدد المناديل في العلب أو العبوات البلاستيكية بتفاوت (± 3) مناديل وأن يكون التفاوت في عدد مناديل الجيب صفر.
- 5-ألا يزيد طول العبوة الكرتونية عن (3)سم من طول المنديل.
- 6-أن تعبأ العلب والعبوات البلاستيكية داخل صناديق أو أكياس بلاستيك مناسبة، مصنوعة من مواد تضمن سلامة وصولها إلى المستهلك في حالة جيدة غير ممزقة أو مهشمة.
- 7-أن يحتوي الصندوق الواحد أو الأكياس البلاستيكية على علب وعبوات تحتوي على نفس العدد من المناديل الورقية.

البيانات الإيضاحية:-

يجب أن يوضح باللغة العربية أو بكلتا اللغتين العربية والانجليزية على كل علبة أو عبوة بلاستيك أو صندوق أو كيس بلاستيك، بطريقة واضحة تصعب إزالتها طيلة مدة الاستخدام، وفي مكان ظاهر البيانات التالية:

- على العلبة أو العبوة البلاستيك:-

1-اسم المنتج.

2-اسم الصانع أو علامته التجارية أو كلاهما.

3-بلد المنشأ.

4-عدد المناديل الورقية في كل علبة أو عبوة بلاستيك بخط واضح عريض، ولون (أو علامة تدل على لون المناديل) وفي حالة اللعب ذات اللونين تذكر كلمة لونين فقط.

5-مقاس المناديل الورقية (الطول والعرض) بالمليمتر.

6-عدد الطبقات في كل منديل ورقي.

7-ما إذا كانت المناديل الورقية معطرة.

على الصندوق أوكيس البلاستيك:-

1-اسم المنتج.

2-اسم الصانع أو علامته التجارية أو كلاهما.

3-بلد المنشأ.

4-عدد المناديل الورقية في كل علبة أو عبوة بلاستيك بخط واضح عريض، ولون (أو علامة تدل على لون المناديل) وفي حالة العلب ذات اللونين تذكر كلمة لونين فقط.

5-مقاس المناديل الورقية (الطول والعرض) بالمليمتر.

6-عدد الطبقات في كل منديل ورقي.

7-ما إذا كانت المناديل الورقية معطرة.

8-عدد العلب والعبوات في الصندوق أوكيس البلاستيك.

المادة السابعة/ معايير ومؤشرات الأداء



الاهتمام بعملية قياس الأداء يمثل قدرة المنظمة على تقييم الممارسات الحالية ومدى ارتباطها بتحقيق الأهداف الموضوعية ويؤدي قياس الأداء إلى زيادة كفاءة أداء المنظمات من خلال تطوير أداء العاملين وفرق العمل وزيادة قدرتهم ويجب العمل على ربط إدارة الأداء بالأهداف واستراتيجيات الجهات المختصة بخدمة المناديل الورقية والأهداف العامة مع الشركة الوقفية، ومن المؤشرات:

تحقيق رضى المستفيد:

- عن طريق قياس كفاءة الشركة في تحقيق طموح (رضي) المستفيدين من الخدمات المقدمة لهم.

الالتزام بالخطه المعتمدة لتوفير المناديل الورقية: -

- يتم في بداية كل عام وضع خطة تعد بالتنسيق بين الشؤون الفنية بالفرع وإدارة الشؤون الفنية بالمركز الرئيس، ولابد أن تتضمن الخطة عدد مرات التوزيع وزمانها وكذلك تحديد الأماكن المراد التوزيع فيها موضحاً على مخططات الفرع ومرافقه.
- يعتمد التقييم والقياس على سجل الملاحظة اليومية (والتي يتم تعبئتها من الشؤون الفنية بالفرع) ومدى التوفر في أماكنها المخصصة.
- تكون الخطة شاملة لكافة مرافق الفرع المخصصة للتوزيع.

تحقيق وتطبيق لاشتراطات الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة:

- كما هو موضح بالمادة السادسة

المادة الثامنة/ النماذج والخطط لخدمة المناديل الورقية



نموذج نسبة تخفيف التكاليف



(نموذج) نسبة تخفيض التكاليف رقم TAD-FM-04-0C خلال عامم

اسم المؤشر	نسبة تخفيض التكاليف	رمز المؤشر	خ 3-5	وزن المؤشر	35% دورية القياس	ربع سنوي	المستهدف	1.25% وحدة القياس	نسبة	أداة القياس	السجلات المالية	مالك المؤشر	مدير الفرع
معادلة القياس	(إجمالي المنصرف الفعلي في العام الحالي / المخصص في الموازنة للعام الحالي) * 100										محدد المستهدف	مدير إدارة الشؤون الفنية	

النتيجة	1	معادلة القياس
100%	$100 \times \frac{1}{1}$	

الاسم :	مقدم الخدمة
التوقيع :	
الاسم :	محاسب الفرع
التوقيع :	
الاسم :	مدير الفرع
التوقيع :	
ملاحظة: يتم تعبئة النموذج للخدمة المخفض قيمتها + يرفع مع النموذج الفواتير المخصصة للخدمة + نموذج الشراكة + أي أمور أخرى للتوضيح	

طريقة تخفيض التكاليف	
تقليل عدد المستفيدين:	
توفير في المبلغ عن طريق تغير مواصفة:	
شراكة مجتمعية مع:	
أخرى:	
شرح موجز لطريقة التخفيض:	

نوع الخدمة	المناذيل
مكان الخدمة	الجامع ومخفاته
المبلغ المنصرف الفعلي	
المبلغ المخصص في الموازنة	
مقدار التوفير	
نسبة التوفير	

نموذج تقرير الخدمات الربيعي



تقرير الخدمات الربيعي رقم TAD-FM-04-0B خلال عامم

الفرع	المناذيل	مدير الفرع	
الخدمة	الربيع	الأول	
المبلغ المخصص خلال الربع لعام	المبلغ المنصرف خلال الربع لعام		
المبلغ المخصص خلال الربع لعام	المبلغ المنصرف خلال الربع لعام		

م	المؤشرات	المستهدف	معادلة القياس	المعادلة	الفعلي
النتيجة					
1	نسبة رضى المستفيدين	90%	متوسط رضى المستفيدين في الاستبانة (أداة)		0%
2	نسبة الالتزام بتوفير المناذيل	90%	نسبة الالتزام بتوفير المناذيل		0%
3	نسبة تخفيض التكاليف	1.25%	إجمالي المنصرف الفعلي في العام الحالي المخصص في الموازنة للعام الحالي	$100 \times \frac{1}{1}$	100%

* ملاحظة: يرفق مع التقرير الخطط وسجلات المتابعة والشواهد لهذه النتائج.

مدير الفرع

الشؤون الفنية بالفرع

نموذج خطة المناديل للجامع وملحقاته



(نموذج) خطة المناديل رقم TAD-FM-04-0A للجامع وملحقاته خلال عام

اسم المؤشر	نسبة الالتزام بتوفير المناديل	رمز المؤشر	خ 2-5	وزن المؤشر	35%	دورية القياس	شهري	المستهدف	90%	وحدة القياس	نسبة	أداة القياس	الملاحظة اليومية	مالك المؤشر	مدير المرح
معادلة القياس	نسبة الالتزام بتوفير المناديل													محدد المستهدف	مدير إدارة الشؤون الفنية

[illegible]

* ملاحظة: النموذج مخصص لعلب المناذيل والتي يتم التعاقد عليها مركزياً.

توقيعات الاعتماد

الشؤون الفنية بالفرع

مدير الفرع

تاريخ الإصدار: 25/05/2018

رقم الإصدار: 1



✉ info@rm.org.sa

🌐 www.rm.org.sa

🐦 [RajhiWaqfia](https://twitter.com/RajhiWaqfia)