



الدليل الإجرائي

لبرنامج المكتبات العلمية





تواصل معنا

www.rm.org.sa



RajhiWaqfia



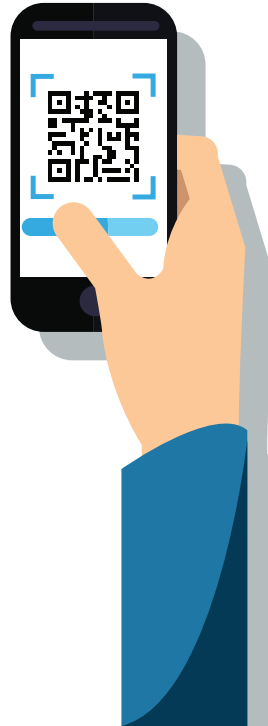
Manarahwaqfia



info@rm.org.sa



+966504426669





من وصية

والدنا الشيخ سليمان الراجحي

حفظه الله

وقد أشركت في أجر هذه الأوقاف جميع العاملين فيها ووالديهم وكل من
أسهم فيه بجهد أو نصح أو رأي أو مشروعة أو دعوة صالحة



المقدمة

محمد بن الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على النبي الأمين
عبدالله وعلى آله وصحبه افضل الصلاة واتم التسليم

اما بعد ..

انطلقت رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ مواكبة لمجموعة
من القرارات التنموية المصيرية من أجل تطوير الاعمال وفق معايير
عالية من الشفافية وإجراءات عمل داعمة للحوكمة ، من خلال
إعداد الأدلة التنظيمية والإجرائية، ومن هذا المنطلق تبنت شركة
المنارة الوقفية مشروع تطوير إجراءات العمل ونمذجتها وبناء ادلتها
للبرامج والخدمات التي تقدمها الشركة في صورة منتجات نوعية
تخدم المهتمين بها عموماً والعاملين في مجالها على وجه الخصوص ،

ومن تلك البرامج التي استهدفتها الشركة في خطتها التطويرية "برنامج المكتبة" الذي هو أحد برامج الشركة المعني بتهيئة البيئة
المناسبة للباحثين وطلاب العلم وعامة المجتمع من خلال توفير مصادر التعلم بمختلف أنواعها وتسهيل عملية البحث العلمي.

وقد تمثلت عملية تطوير البرنامج ونمذجته بالتالي:

- مراجعة واقع تنفيذ برنامج المكتبة في جوامع الشركة
- التعرف على التجارب الناجحة للبرنامج في مكاتب الجوامع والمكاتب العامة
- استطلاع آراء المستفيدين وأهل الاختصاص
- تطوير إجراءات العمل
- بناء دليل اجرائي لأعمال التخطيط والتنظيم وقياس الأداء للمكاتب العامة وإتاحته للراغبين للاستفادة منه.

والله الموفق

م	المحتويات	الصفحة
1	المقدمة	4
2	المحتويات	5
3	أولاً المصطلحات	6
4	ثانياً/ التعريف بالبرنامج	7
5	ثالثاً/ الأهداف الخاصة	7
6	رابعاً/ الهيكل التنظيمي	8
7	خامساً/ مواد الدليل	9
8	سادساً/ أهداف الدليل الإجرائي	20
9	سابعاً/ الوثائق المرجعية	20
10	ثامناً/ العمليات الإدارية	21
11	١/ عملية الشؤون الإدارية والمالية	22
12	٢/ عملية البرامج والمبادرات	37
13	٣/ عملية الخدمات المساندة	44
14	٤/ عملية جودة الخدمات	49

أولاً: المصطلحات

الجهة الرسمية: الجهة الحكومية المشرفة على تأسيس ومتابعة الإجراءات التنظيمية للمكاتب العامة.

الجهة الإشرافية: الجهة الداخلية بالشركة المشرفة على البرامج العلمية.

الدليل الإجرائي: وثيقة توضح العمليات والإجراءات والخطوات التي تنفذها المكتبة بواسطة مواردها البشرية؛ لتحقيق أهدافها التشغيلية.

العمليات: سلسلة من التصرفات ترتبط ببعضها البعض؛ لتؤدي إلى نتيجة محددة.

الإجراء الرئيس: مجموعة من الخطوات المترابطة ، التي يقوم بها شخص أو مجموعة من الأشخاص لإنجاز مهمة محددة.

النماذج: ورقة مطبوعة تتضمن معلومات ثابتة ومعينة ويوجد بها فراغات ليتم ملؤها بمعلومات أخرى، تساهم في تحقيق إجراءات العمل.

مؤشرات الأداء: مجموعة من القيم النوعية والكمية؛ تقيس المكتبة عن طريقها الأداء، ومدى تحقق أهدافها.

ثانياً: التعريف بالبرنامج

تهيئة البيئة المناسبة للباحثين وطلاب العلم وعامة المجتمع من خلال توفير مصادر التعلم بمختلف أنواعها وتسهيل عملية البحث العلمي لهم.

ثالثاً: الأهداف الخاصة

- ١/ إتاحة جميع مصادر المعلومات المتوفرة لمن يرغب الاستفادة منها.
- ٢/ توفير الخدمات وتهيئة التجهيزات اللازمة لتنمية البحث العلمي وتعزيز المستوى الثقافي لدى المجتمع.
- ٣/ مساندة الهيئات والمؤسسات التعليمية المختلفة في تحقيق أهدافها.
- ٤/ نشر ثقافة القراءة والاطلاع بين كافة شرائح المجتمع وتنمية روح البحث العلمي والتقصي عن المعلومات.
- ٥/ تنمية مجموعات المكتبة دورياً عبر اقتناء الأوعية والمصادر المعلوماتية المختلفة.
- ٦/ جمع وتنظيم مصادر المعلومات بمختلف أنواعها.
- ٩/ تستهدف المكتبة جميع شرائح المجتمع.

رابعاً/ الهيكل التنظيمي



رئيس قسم البرامج



أمين المكتبة



عامل

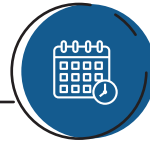


المفهرس

خامساً: مواد الدليل



المادة الثالثة
التقارير



المادة الثانية
فترة العمل



المادة الأولى
إجراءات وضوابط
البرنامج



المادة الرابعة
العاملون بالبرنامج



المادة الخامسة
الوصف الوظيفي



المادة السادسة
أحكام عامة

المادة الأولى: اجراءات وضوابط البرنامج

- ١/ يستحق البرنامج تعيين (أمين مكتبة) عند افتتاح المكتبة.
- ٢/ يتم تعيين (مفهرس) للمكتبة، عندما يبلغ رواد المكتبة ٤٠٠ زائر شهرياً.
- ٣/ يتم تعيين (عامل وحارس) إذا كانت المكتبة في مبنى مستقل.

المادة الثانية : فترة العمل

- ١/ ستة أيام بالأسبوع من يوم السبت إلى الخميس.
- ٢/ دوام المكتبة خمس ساعات للفترة الواحدة.
- ٣/ يوم الجمعة إجازة أسبوعية.

المادة الثالثة : التقارير

يرفع أمين المكتبة تقريراً شهرياً إلى رئيس قسم البرامج في الجامع حسب النموذج المعد وتقوم إدارة الجامع بإرسال التقرير إلى إدارة البرامج في المركز الرئيسي للشركة.

المادة الرابعة : العاملون بالبرنامج

أولاً: رئيس قسم البرامج



طبيعة العمل: الإشراف على المكتبة وإتاحة جميع مصادر المعلومات المتوفرة لجميع من يرغب للاستفادة منها.

الارتباط الإداري: يرتبط بمدير الجامع.

طبيعة المهام:

- ١/ المساهمة في إعداد الخطة والموازنة التقديرية الخاصة بالمكتبة ورفعها إلى مدير الجامع.
- ٢/ المساهمة في إعداد قوائم محتويات المكتبة بأسماء المؤلفين الناشرين.
- ٣/ اقتراح الاحتياجات التدريبية للعاملين بالمكتبة.
- ٤/ متابعة التقارير الشهرية الصادرة من أمين المكتبة.
- ٥/ ترأس الاجتماعات الدورية لبرنامج المكتبة.
- ٦/ التوجيه على الخطابات الواردة فيما يخص برنامج المكتبة.
- ٧/ القيام بأية أعمال يكلفه بها رئيسه المباشر وتعلق بطبيعة عمله.



ثانياً: أمين المكتبة

طبيعة العمل: الإشراف على المكتبة وإتاحة جميع مصادر المعلومات المتوفرة لجميع من يرغب للاستفادة منها.

الارتباط الإداري: يرتبط برئيس قسم البرامج في الجامع.

طبيعة المهام:

- ١/ إعداد الخطة والموازنة التقديرية الخاصة بالمكتبة ورفعها لرئيس قسم البرامج في الجامع .
- ٢/ إعداد نظام الفهارس اللازمة لحفظ الكتب والوثائق والإحصائيات بطريقة يسهل الرجوع إليها عند الحاجة.
- ٣/ الاعتناء بالمظهر العام للمكتبة ووضع التعليمات والإرشادات للرواد والمحافظة على السجلات.
- ٤/ تقديم التقارير الشهرية والأبحاث والتقارير السنوي بأهم الأعمال التي قامت بها المكتبة.
- ٥/ نشر ثقافة القراءة بين كافة شرائح المجتمع وتنمية روح البحث والتقصي عن المعلومات من خلال المسابقات ونحوها.
- ٦/ تنمية مجموعات المكتبة دورياً عبر اقتناء الأوعية والمصادر المعلوماتية المختلفة.
- ٧/ القيام بالجرد السنوي لمحتويات المكتبة.
- ٨/ تحديد الاحتياجات السنوية من الكتب والوثائق والدوريات التي تحتاجها المكتبة والاشتراك في شراء الكتب والوثائق اللازمة للمكتبة.
- ٩/ إعداد قوائم محتويات المكتبة بأسماء المؤلفين الناشرين.
- ١٠/ الاحتفاظ بالدراسات التي يعدها الجامع.
- ١١/ اقتراح الاحتياجات التدريبية للعاملين بالمكتبة .
- ١٢/ القيام بأية أعمال يكلفه بها رئيسه المباشر وتعلق بطبيعة عمله.

ثالثاً: مفهرس



طبيعة العمل: فهرسة الكتب والمراجع الموجودة بالمكتبة ومتابعة الرواد.

الارتباط الإداري: يرتبط بأمين المكتبة.

طبيعة المهام:

- ١/ إعداد نظام الفهرسة بالتعاون مع أمين المكتبة وعمل قوائم الفهارس وترتيبها ووضعها في الأماكن بحسب التصنيف.
- ٢/ استلام كتب المكتبة وتسجيلها والتأكد من مطابقتها لأوامر الشراء.
- ٣/ القيام بعلمية التجليد والصيانة للكتب.
- ٤/ توفير الخدمات وتهيئة التجهيزات اللازمة لتنمية البحث العلمي وتعزيز المستوى الثقافي لدى المجتمع.
- ٥/ عمل إحصائيات للنشاط المكتبي وأكثر الموضوعات قراءة .
- ٦/ الاشتراك في إعداد النماذج اللازمة للمكتبة ومتابعتها.
- ٧/ الاشتراك في تحديد الاحتياجات السنوية من الكتب والوثائق.
- ٨/ تسهيل عمليات الاطلاع داخل قاعات المكتبة.
- ٩/ تنفيذ أي مهام أخرى يكلفه بها رئيسه المباشر وتعلق بطبيعة عمله.

رابعًا: حارس أمن



طبيعة العمل: توفير الأمن والاستقرار للمكتبة وموظفيها وزوارها.

الارتباط الإداري: يرتبط بأمين المكتبة.

طبيعة المهام:

- ١/ حماية المكتبة من السرقات وما شابهها.
- ٢/ حماية منسوبي المكتبة وزوارها من الاعتداء الخارجي .
- ٣/ مراقبة الحركة داخل المكتبة .
- ٤/ مراقبة حركة الدخول والخروج من المكتبة .
- ٥/ المحافظة على ممتلكات المكتبة ومحتوياتها من التخريب أو التلف.
- ٦/ تنفيذ أي مهام أخرى يكلفه بها رئيسة المباشرة وتعلق بطبيعة عمله.

خامساً: عامل المكتبة



طبيعة العمل: القيام بفتح وإغلاق المكتبة والاهتمام بنظافتها.

الارتباط الإداري: يرتبط بأمين المكتبة.

طبيعة المهام:

- ١/ تنظيف المكتبة والكتب بشكل يومي.
- ٢/ متابعة وصيانة الأجهزة الموجودة والرفع لأمين المكتبة بالاحتياجات والأعطال.
- ٣/ تصوير الأوراق والمستندات التي تحال من أمين المكتبة.
- ٤/ تقديم الضيافة والمشروبات للعاملين في المكتبة.
- ٥/ المحافظة على الأدوات التي تستخدم في النظافة.
- ٦/ فتح وإغلاق المكتبة حسب أوقات الدوام الرسمي للمكتبة.
- ٧/ الالتزام بتعليمات وأنظمة المكتبة.
- ٨/ تنفيذ أي مهام أخرى يكلفه بها رئيسه المباشر وتعلق بطبيعة عمله.

المادة الخامسة: الشروط المطلوبة للوظيفة

المسمى الوظيفي	الشروط المطلوبة للوظيفة
أمين المكتبة	١/ أن يكون حاصل على الشهادة الجامعية تخصص مكتبات. ٢/ سعودي الجنسية. ٣/ أن لا تقل سنوات الخبرة في المجال المكتبة عن سنة . ٤/ أن يكون حاصل على عدد دورتين تدريبيتين إدارية على الأقل. ٥/ أن تكون لديه القدرة على البحث والاطلاع . ٦/ أن يجيد العمل على الحاسب الآلي.
مفهرس المكتبة	١/ أن يكون حاصل على الشهادة الجامعية تخصص مكتبات. ٢/ سعودي الجنسية. ٣/ أن يكون حاصل على عدد دورتين تدريبيتين إدارية على الأقل. ٤/ أن يجيد العمل على الحاسب الآلي.

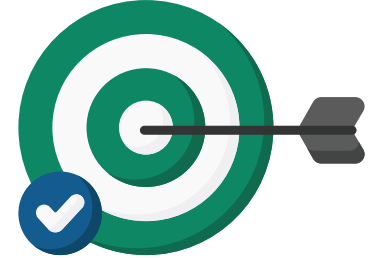
المسمى الوظيفي	الشروط المطلوبة للوظيفة
حارس أمن	١/ أن يكون حاصل على الشهادة الثانوية، يجيد القراءة والكتابة. ٢/ سعودي الجنسية. ٣/ أن تكون لديه القدرة على التعامل مع الجمهور. ٤/ أن يجيد التعامل في أوقات المخاطر والأزمات .
عامل	١/ أن يعرف القراءة والكتابة أو يجيد التحدث باللغة العربية. ٢/ أن تكون لديه القدرة على القيام بالأعمال المنوط به. ٣/ أن يكون حسن السيرة والسلوك.

المادة السادسة: أحكام عامة

- ١/ تعيين الموظف (أمين المكتبة أو مفرس) يتم الرفع إلى إدارة البرامج لأخذ الموافقة.
- ٢/ استكمال الاوراق المطلوبة لطالب الوظيف من ارفاق السيرة الذاتية والمؤهل العلمي والخبرات.
- ٣/ لا يتم مباشرة الموظف إلا بعد صدور الموافقة من إدارة البرامج في المركز الرئيسي للشركة.
- ٤/ تحتسب المكافأة من تاريخ صدور الموافقة على التعيين.
- ٥/ تعتبر الموافقة لاغية إذا لم يباشر الموظف خلال (١٥ يوم من صدور الموافقة إلا إذا كان الانقطاع بعذر مقبول ولدى إدارة الجامع علم بذلك وأشعرت إدارة البرامج في المركز الرئيسي للشركة).
- ٦/ يخضع الموظف لفترة تجربة ثلاثة أشهر وبعدها يتم تقييم التجربة وللشركة الاستغناء عن الموظف في حالة عدم نجاح التجربة.
- ٧/ محاسب الجامع هو من يتولى الأمور المالية للبرنامج بالتعاون مع رئيس قسم البرامج أو أمين المكتبة.
- ٨/ في حالة تنفيذ برنامج خارج وقت العمل يستقطع من وقت العمل الأصلي بالتنسيق مع رئيس قسم البرامج.
- ٩/ جميع الكتب ومصادر المعلومات يجب أن تكون مفسوحة أو مصرحة رسمياً.

- ١٠/ تنسيق أوقات الزيارة للرجال والنساء من صلاحيات رئيس قسم البرامج أو أمين المكتبة .
- ١١/ على إدارة الجامع استخراج التصاريح والموافقات اللازمة للبرنامج.
- ١٢/ يكون صرف المبالغ عند تنفيذ البرنامج من ضمن الموازنة المالية المعتمدة للبرنامج.
- ١٣/ يجب إرفاق فواتير كل منشط مع بيانات التنفيذ للبرامج.
- ١٤/ يتم طلب صرف المبالغ المخصصة للبرامج كل شهر حسب المعتمد بالخطة والموازنة.
- ١٥/ الالتزام بالمواعيد المحددة لطلب الصرف أو سداد المبالغ المخصصة للبرامج.
- ١٦/ التكامل بين البرامج في الجامع الواحد واستثمار الطاقات فيما بينها وعدم الفصل بين كل برنامج وآخر.
- ١٧/ التكامل مع الجهات الأخرى التي تقدم نفس الخدمات والبرامج التي تقدمها جوامع الشركة الوقفية.
- ١٨/ لغير الحالات الواردة في هذا الدليل يجب على إدارة الجامع الرفع للشركة.

سادساً/ أهداف الدليل الإجرائي



- ١/ تحديد العمليات الرئيسة لبرنامج المكتبة.
- ٢/ تحديد إجراءات العمليات وخطواتها التنفيذية ونماذجها المستخدمة.
- ٣/ ضبط وثائق العمل.

سابعاً/ الوثائق المرجعية

م	الوثيقة	الرابط
١	إستراتيجية هيئة المكتبات	https://2u.pw/Kjpah
٢	نظام حماية التراث المخطوط	https://2u.pw/dkXVu
٣	نظام مكتبة الملك فهد الوطنية	https://2u.pw/Xx49x
٤	نظام مكتبة الملك عبدالعزيز العامة	https://2u.pw/CjliX
٥	تنظيم مجمع الملك عبدالعزيز للمكتبات الوقفية	https://2u.pw/kV5uX

ثامناً/ العمليات الإدارية

م	العملية	رمزها
1	الشؤون الإدارية والمالية	م.ع. 01
2	البرامج والمبادرات	م.ع. 02
3	الخدمات المساندة	م.ع. 03
4	جودة الخدمات	م.ع. 04

١ / عملية الشؤون الإدارية (م.ع. ٠١)

م	العملية	رمزها	م	العملية	رمزها
1	التخطيط	1/1	7	الفهرسة والتصنيف	١/٧
2	الصادر	1/2	8	الزيارات	١/٨
3	الوارد	١/3	9	استقبال المستفيدين	١/٩
4	الاجتماعات	1/4	10	القسم النسائي	١/١٠
5	افتتاح برنامج المكتبة	1/5	11	برنامج المكتبة	١/١١
6	تزويد المكتبة	1/6			

1 / عملية الشؤون الإدارية (م.ع. 01)

التخطيط		1/1	
المصطلحات			
1	التخطيط الاستراتيجي	تخطيط بعيد المدى، ويأخذ هذا التخطيط في الاعتبار جميع المتغيرات الخارجية والداخلية، ويقوم بتحديد جميع الشرائح والقطاعات المستهدفة	
2	التخطيط التشغيلي	التخطيط الذي يقوم بربط الهدف والغاية الاستراتيجية بالهدف والغاية التكتيكية، كذلك هو الذي يقوم بوصف الخطوات وأسس النجاح ويوضح كيف يتم إدخال الخطة الاستراتيجية، أو أي جزء منها سيتم إدخاله إلى حيز العمل خلال فترة زمنية تشغيلية محددة.	
3	مؤشرات الأداء	مجموعة من القيم النوعية والكمية؛ تقيس المكتبة عن طريقها الأداء، ومدى تحقق أهدافها	
ترتبط خطة برنامج المكتبة بالخطة الاستراتيجية والتشغيلية لشركة المنارة الوقفية			
المختصون			
1	رئيس قسم البرامج	2	
3	أمين المكتبة	موظفو برنامج المكتبة	
المختص	رمز الإجراء	الإجراءات الفرعية	النموذج
رئيس قسم البرامج	1/1/1	استلام متطلبات الخطة التشغيلية من مدير الفرع	
موظفو برنامج المكتبة	2/1/1	عقد ورشة عمل مع موظفي البرنامج لشرح متطلبات الخطة التشغيلية	
	3/1/1	تحديد البرامج التي يقدمها برنامج المكتبة	
	4/1/1	إعداد خطة برنامج المكتبة وفق المتطلبات	
أمين المكتبة	5/1/1	عرض الخطة على رئيس قسم البرامج لتدوين الملاحظات	
	6/1/1	معالجة التغذية الراجعة ورفع الخطة لرئيس قسم البرامج	
	7/1/1	حفظ الوثائق في ملف العملية	

1 / عملية الشؤون الإدارية (م.ع. 01)

الصادر		2/1		
المصطلحات				
1	الصادر	هي جميع المراسلات الصادرة عن المكتبة من خطابات أو طلبات ، يتم رفعها لإدارة الفرع لاتخاذ إجراء حيالها		
يتبع برنامج المكتبة إدارة الفرع وهي الجهة المعنية بالمخاطبات مع الجهات الخارجية، ووضع هذا الإجراء بهدف توضيح إجراءات عرض طلبات البرنامج على ادارة الفرع بهدف اتخاذ الاجراء بشأنها.				
المختصون				
1	رئيس قسم البرامج	2 أمين المكتبة		
المختص	رمز الإجراء	الإجراءات الفرعية	النموذج	
رئيس قسم البرامج	1/2/1	كتابة مسودة الخطاب/ الطلب وإرساله لأمين المكتبة		
	أمين المكتبة	2/2/1	نسخ الخطاب/ الطلب إلكترونيا وطباعته	
		3/2/1	عرضه على رئيس قسم البرامج لمراجعته	
		4/2/1	رفع الخطاب على البرنامج الإلكتروني (منارة) لإدارة الفرع	
		5/2/1	أرشفة الخطاب/ الطلب إلكترونيا ، ووضعه في ملف الصادر الإلكتروني	
		6/2/1	حفظ نسخة من الخطاب في ملف العملية	

1 / عملية الشؤون الإدارية (م.ع. 01)

الوارد		3/1
المصطلحات		
1	الوارد	هي جميع المراسلات التي ترد للمكتبة من خطابات ومعاملات ورقية و بريد الكتروني وفاكسات، واتصالات هاتفية
2	الإفادة	ما يقدمه الموظف لرئيسه المباشر عن إنجاز المعاملة / العمل؛ للمزيد من الإيضاح .
3	الأرشفة الإلكترونية	عملية تحويل المستندات والوثائق الورقية الي مستندات إلكترونية وذلك بمسحها عبر أجهزة المسح الضوئي وتخزينها بطريقة ما عبر وسائط التخزين المتداولة.
المختصون		
1	رئيس قسم البرامج	موظفو برنامج المكتبة
2	أمين المكتبة	
المختص	رمز الإجراء	الإجراءات الفرعية
أمين المكتبة	1/3/1	استقبال الوارد اليومي
	2/3/1	إرفاق ورقة إحالة مع الوارد حسب النموذج
	3/3/1	إرسال الوارد لرئيس قسم البرامج
رئيس قسم البرامج	4/3/1	التوجيه على الوارد
أمين المكتبة	5/3/1	أرشفة المعاملة مع الإحالة الكترونيا
	6/3/1	تسجيل موعد المتابعة المدون في سجل متابعة المعاملات حسب النموذج
	7/3/1	تسليم الوارد للموظف وتسجيله في سجل توديع المعاملات
موظفو برنامج المكتبة	8/3/1	تنفيذ التوجيه الوارد في الموعد المحدد
	9/3/1	إعداد إفادة بما تم حيال الوارد وتسليمها لأمين المكتبة وفق النموذج
أمين المكتبة	11/3/1	تسليم الإفادة لرئيس قسم البرامج
رئيس قسم البرامج	12/3/1	الشرح على الإفادة (عرض/توجيه/حفظ)
موظفو برنامج المكتبة	13/3/1	تنفيذ الشرح المدون على الإفادة
أمين المكتبة	14/3/1	الأرشفة الالكترونية لجميع مرفقات الوارد
	15/3/1	حفظ جميع المعاملات الواردة في الملف المخصص لها

1 / عملية الشؤون الإدارية (م.ع. 01)

4/1 الاجتماعات			
المصطلحات			
1	الاجتماعات	عبارة عن تجمع شخصين أو اكثر في مكان معين للتداول والتشاور وتبادل الرأي في موضوع معين	
2	التوصيات	مقترحات يتم التوصل إليها عن طريق الاجتماع، يتم تنفيذها من المسؤولين عنها، وتتابع حتى تؤدي إلى نتائج معينة لاتخاذ القرار المناسب.	
3	متابعة التوصيات	إجراءات يتم اتخاذها للتعرف على تنفيذ المسؤول للتوصيات ورصد نتائجها	
المختصون			
1	رئيس قسم البرامج	2 أمين المكتبة	
المختص	رمز الإجراء	الإجراءات الفرعية	النموذج
رئيس قسم البرامج	1/4/1	إبلاغ أمين المكتبة بطلب اجتماع مع تحديد المعنيين	
أمين المكتبة	2/4/1	تهيئة مكان اللقاء وتجهيزه بالتجهيزات والضيافة واستقبال المعنيين	
رئيس قسم البرامج	3/4/1	تنفيذ الاجتماع وفق المحاور المدونة وقراءة التوصيات	
أمين المكتبة	4/4/1	نسخ التوصيات إلكترونيا وفق النموذج	م.ع.ن. 01 - 04
	5/4/1	إرسالها رسميا في خطاب لجميع المعنيين	
	6/4/1	تسجيل موعد متابعة تنفيذ التوصيات في سجل المتابعة وفق النموذج	م.ع.ن. 01 - 05
	7/4/1	متابعة تنفيذ التوصيات بحسب ما تم تدوينه في سجل المتابعة	
رئيس قسم البرامج	8/4/1	تحديد الإجراء المناسب في نموذج متابعة تنفيذ التوصيات	
أمين المكتبة	9/4/1	حفظ جميع الوثائق في ملف الاجتماعات	

1 / عملية الشؤون الإدارية (م.ع. 01)

افتتاح برنامج المكتبة

5/1

المصطلحات

1	افتتاح برنامج	إنشاء وتجهيز وتنظيم المكتبات؛ لتقديم خدماتها لطلاب العلم والمجتمع .
2	طلب الافتتاح	الخطاب الذي يقدم لإدارة البرامج لافتتاح برنامج المكتبة

المختصون

1	مدير الفرع	2	مدير إدارة البرامج في المركز الرئيسي للشركة
3	الرئيس التنفيذي		

المختص	رمز الإجراء	الإجراءات الفرعية	النموذج
مدير الفرع	1/5/1	الرفع لإدارة البرامج لافتتاح برنامج ، وفق نموذج افتتاح برنامج (POD-FM-09J01)	
مدير إدارة البرامج في المركز الرئيسي للشركة	2/5/1	دراسة طلب افتتاح برنامج ، وفق الموازنات المالية المعتمدة للفرع، وحاجة المنطقة.	
	3/5/1	اعتماد الطلب عند استيفاء بنود الموازنة المالية المعتمدة، وتقدير حاجة البرنامج	
	4/5/1	في حال موافقة إدارة البرامج يتم الرفع للرئيس التنفيذي	
الرئيس التنفيذي	5/5/1	اعتماد / أو رفض الطلب من قبل الرئيس التنفيذي	
مدير إدارة البرامج في المركز الرئيسي للشركة	6/5/1	إبلاغ الفرع بقرار الافتتاح	
مدير الفرع	7/5/1	البدء بافتتاح البرنامج	
	8/5/1	حفظ الوثائق في ملف العملية	

1/ عملية الشؤون الإدارية (م.ع. 01)

تزويد المكتبة			6/1
التزويد عن طريق الشراء المباشر			1/6/1
المصطلحات			
1	تزويد المكتبة	توفير مصادر المواد المكتبية المختلفة والمناسبة للمكتبة أو مركز المعلومات من خلال الطرق المختلفة	
2	قوائم الكتب	وثيقة تحتوي على معلومات شاملة للكتب (عنوان الكتاب/ المؤلف/ الناشر/ تاريخ النشر..)	
3	الشراء المباشر	شراء وتأمين احتياجات المكتبة المختلفة ابتداء من خطابات الدعوة وعروض الأسعار وانتهاء بالتعميد ثم تسليم الكتب المطلوبة إلى المكتبة والتأكد من استلامها وتسليم المبالغ المستحقة للمورد.	
المختصون			
1	رئيس قسم البرامج	2	أمين المكتبة
3	أخصائي مراقبة المخزون	4	المحاسب
5	مشرف إدارة الموارد	6	مدير إدارة الخدمات المساندة
المختص	رمز الإجراء	الإجراءات الفرعية	النموذج
أمين المكتبة	1/1/6/1	الوقوف على احتياجات المستفيدين من الكتب وفق النموذج	م.ع.ن. 01 - 06
رئيس قسم البرامج	2/1/6/1	عقد ورشة عمل لتحديد قوائم الكتب وتحديد طرق التزويد المناسبة	
أمين المكتبة	3/1/6/1	عرض قوائم الكتب وبيانات المزودين	م.ع.ن. 01 - 07
أمين المكتبة	4/1/6/1	تعبئة نموذج طلب الشراء (MAD-FM-01-01)	
مدير الفرع	5/1/6/1	مراجعة الطلب وإرساله إلى إدارة الخدمات المساندة. مشرف قسم إدارة الموارد	
أخصائي مراقبة المخزون	6/1/6/1	التحقق من طلب الشراء وإرساله للإدارة المالية. المحاسب لتأكيد الموازنة	
المحاسب	7/1/6/1	التأكيد على بند الموازنة ، وإرساله لإدارة الخدمات المساندة. مشرف قسم إدارة الموارد	
مشرف إدارة الموارد	8/1/6/1	دراسة طلب الشراء ورفع له لمدير إدارة الخدمات المساندة	
مدير إدارة الخدمات المساندة	9/1/6/1	اعتماد طلب الشراء من صاحب الصلاحية حسب اللائحة	
مشرف إدارة الموارد	10/1/6/1	شراء الكتب عن طريق الشراء المباشر حسب طلب الشراء	
المحاسب	11/1/6/1	يتم الصرف وفق إجراء الصرف رقم (FID-PR-02)	
أمين المكتبة	12/1/6/1	حفظ الوثائق في ملف العملية	

1 / عملية الشؤون الإدارية (م.ع. 01)

تزويد المكتبة			6/1
التزويد عن طريق الشراء بالتلزم			2 / 6/1
المصطلحات			
إصدار أمر شراء دون الحاجة لاستجلاب عروض أسعار			الشراء بالتلزم 1
المختصون			
أمين المكتبة		2	رئيس قسم البرامج 1
أخصائي مراقبة المخزون		4	مشرف إدارة الموارد 3
مدير إدارة الخدمات المساندة		6	أخصائي المشتريات 5
النموذج		الإجراءات الفرعية	رمز الإجراء
		تعبئة نموذج طلب الشراء رقم (MAD-FM-01-01)	1/2/6/1
		مراجعة الطلب وإرساله إلى إدارة الخدمات المساندة. مشرف قسم إدارة الموارد	2/2/6/1
		التحقق من طلب الشراء	3/2/6/1
		دراسة طلب الشراء وإرساله للإدارة المالية . المحاسب ؛ لتأكيد الموازنة	4/2/6/1
		التأكيد على بند الموازنة ، وإرساله لإدارة الخدمات المساندة. مشرف قسم إدارة الموارد	5/2/6/1
		مراجعة طلب الشراء ومناقشته مع الجهة الطالبة	6/2/6/1
		إعداد مسودة وثيقة الشروط والمواصفات رقم (MAD-FM-01-02)	7/2/6/1
		مراجعة مسودة الوثيقة ، وإدراج الشروط الخاصة بالمشروع	8/2/6/1
		إصدار الوثيقة بشكل نهائي ، ورفع لمدير إدارة الخدمات المساندة	9/2/6/1
		اعتماد الوثيقة للطرح	10/2/6/1
		استجلاب عرض سعر	11/2/6/1
		دراسة المعاملة وأسباب التلزم من قبل لجنة المشتريات، ورفع التوصية لمدير إدارة الخدمات المساندة، واعتماد المعاملة من صاحب الصلاحية	12/2/6/1
		تجهيز إجراءات التعاقد مع المورد حسب إجراء إعداد العقود (MAD-PR -02)	13/2/6/1
		مخاطبة المورد والبدء بالتنفيذ بموجب محضر استلام (MAD-FM-01-04)	14/2/6/1
		يتم الصرف وفق إجراء الصرف (FID-PR -02)	15/2/6/1

1 / عملية الشؤون الإدارية (م.ع. 01)

تزويد المكتبة			6/1
التزويد عن طريق الشراء باستدراج عروض الأسعار			3 / 6/1
المصطلحات			
1	الشراء عن طريق استدراج العروض	وهي طريقة لشراء المنتجات والخدمات ذات الخصوصية الفنية	
المختصون			
1	رئيس قسم البرامج	2	أمين المكتبة
3	أخصائي مراقبة المخزون	4	المحاسب
5	مشرف إدارة الموارد	6	مدير إدارة الخدمات المساندة
7	أخصائي المشتريات		
المختص	رمز الإجراء	الإجراءات الفرعية	النموذج
أمين المكتبة	1/3/6/1	تعبئة نموذج طلب الشراء رقم (MAD-FM-01-01)	
مدير الفرع	2/3/6/1	مراجعة الطلب وإرساله إلى إدارة الخدمات المساندة. مشرف قسم إدارة الموارد	
أخصائي مراقبة المخزون	3/3/6/1	التحقق من طلب الشراء	
مشرف إدارة الموارد	4/3/6/1	دراسة طلب الشراء وإرساله للإدارة المالية. المحاسب؛ لتأكيد الموازنة	
المحاسب	5/3/6/1	التأكيد على بند الموازنة ، وإرساله لإدارة الخدمات المساندة. مشرف قسم إدارة الموارد	
أخصائي المشتريات	6/3/6/1	مراجعة طلب الشراء ومناقشته مع الجهة الطالبة	
	7/3/6/1	إعداد مسودة وثيقة الشروط والمواصفات رقم (MAD-FM-01-02)	
مشرف إدارة الموارد	8/3/6/1	مراجعة مسودة الوثيقة ، وإدراج الشروط الخاصة بالمشروع	
	9/3/6/1	إصدار الوثيقة بشكل نهائي ، ورفعها لمدير إدارة الخدمات المساندة	
مدير إدارة الخدمات المساندة	10/3/6/1	اعتماد الوثيقة للطرح	
أخصائي المشتريات	11/3/6/1	استجواب عرض سعر	
مدير إدارة الخدمات المساندة	12/3/6/1	دراسة المعاملة من قبل لجنة المشتريات، ورفع التوصية لمدير إدارة الخدمات المساندة، واعتماد المعاملة من صاحب الصلاحية	
أخصائي المشتريات	13/3/6/1	تجهيز إجراءات التعاقد مع المورد حسب إجراء إعداد العقود (MAD-PR-02)	
مشرف إدارة الموارد	14/3/6/1	مخاطبة المورد والبدء بالتنفيذ بموجب محضر استلام (MAD-FM-01-04)	
المحاسب	15/3/6/1	يتم الصرف وفق إجراء الصرف (FID-PR-02)	

1 / عملية الشؤون الإدارية (م.ع. 01)

تزويد المكتبة		6/1	
التزويد عن طريق الإهداء		4 / 6 / 1	
المصطلحات			
1	تزويد المكتبة	توفير مصادر المواد المكتبية المختلفة والمناسبة للمكتبة أو مركز المعلومات من خلال الطرق المختلفة	
2	الإهداء	أن يقدم شخص ما أو جهة مجموعة من الكتب لتزويد المكتبة	
المختصون			
1	رئيس قسم البرامج	2 أمين المكتبة	
المختص	رمز الإجراء	الإجراءات الفرعية	النموذج
رئيس قسم البرامج	1/4/6/1	إصدار قرار لتزويد المكتبة عن طريق الإهداء	
	2/4/6/1	التواصل مع مسؤول الإهداء للتعرف على إجراءات التزويد	
أمين المكتبة	3/4/6/1	زيارة المكتبة والاطلاع على محتوياتها وإعداد تقرير الزيارة وعرضه على رئيس قسم البرامج	م.ع.ن. 01 - 08
رئيس قسم البرامج	4/4/6/1	دراسة التقرير وتقديم ملحوظاته والرفع بها إلى إدارة البرامج لاعتماده	
أمين المكتبة	5/4/6/1	التوجه إلى المكتبة المعنية لاستكمال عملية النقل والتزويد	
	6/4/6/1	إعداد قوائم بالكتب المستهدف تزويد المكتبة بها مع ترميزها	
	7/4/6/1	تصنيف الكتب ووضع كل تصنيف في صندوق ورقي مستقل	
	8/4/6/1	التوقيع على استلام وتسليم الكتب	
	9/4/6/1	ترحيل الكتب من المكتبة المعنية إلى المكتبة	
	10/4/6/1	رفع التقارير والبيان إلى رئيس قسم البرامج	
	11/4/6/1	دراسة التقرير والبيان واعتماد تزويد المكتبة والتوجيه بتسجيلها عهدة	
أمين المكتبة	12/4/6/1	حفظ الوثائق في ملف العملية	

1 / عملية الشؤون الإدارية (م.ع. 01)

تزويد المكتبة		6/1	
التزويد عن طريق الاستهداء		5 / 6 / 1	
المصطلحات			
1	تزويد المكتبة	توفير مصادر المواد المكتبية المختلفة والمناسبة للمكتبة أو مركز المعلومات من خلال الطرق المختلفة	
2	الاستهداء	طلب الكتب من المكتبات ذات الجهات الاعتبارية (مكاتب الجامعات / المكاتب العامة/ الجهات الحكومية/ (جامعات – دار الإفتاء – مؤسسات خيرية – أكاديميات ...) كإهداء لها.	
المختصون			
1	رئيس قسم البرامج	2 أمين المكتبة	
النموذج	الإجراءات الفرعية	رمز الإجراء	المختص
	دراسة احتياج المكتبة من كتب لا تتوفر في الأسواق وتنتجها جهات اعتبارية مصرحه	1/5/6/1	أمين المكتبة
	اعداد الخطابات الرسمية للمشرف على المكتبات في الجهات الاعتبارية	2/5/6/1	
	متابعة الطلب بعد الموافقة عليه	3/5/6/1	
	عرض خطاب الموافقة على رئيس قسم البرامج	4/5/6/1	
	التنسيق مع مشرف المكتبات المعنية بالاستهداء	5/5/6/1	رئيس قسم البرامج
	زيارة المكتبة المعنية بالاستهداء	6/5/6/1	أمين المكتبة
	تصنيف الكتب المهداة، وتجهيز صناديق الحفظ الورقية	7/5/6/1	
	ترحيل صناديق الحفظ الورقية بعد ترتيب الكتب بها	8/5/6/1	
م.ع.ن. 01 - 09	إعداد تقرير تزويد المكتبة عن طريق الاستهداء ورفع له لرئيس قسم البرامج وفق النموذج	9/5/6/1	
	حفظ الوثائق في ملف العملية	10/5/6/1	

1 / عملية الشؤون الإدارية (م.ع. 01)

7/1		الفهرسة والتصنيف		
المصطلحات				
1	الفهرسة	هي عملية الوصف الفني لمواد المعلومات، بهدف أن تكون تلك المواد في متناول المستفيد بأسر الطرق وفي أقل وقت ممكن، يقوم بهذه العملية مكتبيون متخصصون، ويستخدمون معايير موحدة من أجل الفهرسة		
2	التصنيف	العملية التي تجمع الموضوعات المتشابهة لمصادر المعلومات، وتحدد مكانها داخل المكتبة		
3	الفهرس العربي	مشروع تعاوني غير ربحي يهدف لإيجاد بيئة تعاونية للمكتبات العربية خاصة وذلك من أجل تخفيض تكلفة فهرسة أوعية المعلومات العربية من خلال عملية الفهرسة المتقاسمة التي تتطلب توحيد ممارسات الفهرسة داخل المكتبات العربية		
4	صيغة مارك 21الاستنادية	نظام عالمي يهدف إلى فهرسة الكتب ألبا، وإصدار بطاقات الفهرسة ، بالإضافة إلى المميزات الأخرى التي تخدم المكتبات والمستفيدين منها.		
المختصون				
1	رئيس قسم البرامج	2	أمين المكتبة	
3	مفهرس المكتبة			
المختص		رمز الإجراء	الإجراءات الفرعية	النموذج
مفهرس المكتبة		1/7/1	تهيئة الكتب بعد التوريد لعملية الفهرسة	
		2/7/1	الدخول على نظام الفهرسة الإلكتروني المتوفر في المكتبة (الفهرس العربي) (مارك 21 الاستنادية).	
		3/7/1	استكمال إجراءات الفهرسة وفق ما يتطلبه نظام الفهرسة	
		4/7/1	طباعة الكعب المخصص لكل كتاب	
		5/7/1	إلصاق الكعب على الكتاب	
		6/7/1	تأمين الكعب الملصق على الكتاب بلاصق بلاستيكي حماية له من التلف	
		7/7/1	تصنيف الكتب بحسب العلوم وتحديد أماكنها المخصصة في المكتبة	
أمين المكتبة		8/7/1	توجيه العاملين بطريقة توزيع الكتب بحسب التصنيف في أماكنها المخصصة	
		9/7/1	تسكين الكتب في أماكنها المخصصة في المكتبة بحسب تصنيفها	
		10/7/1	متابعة عملية تسكين الكتب في أماكنها المخصصة	
رئيس قسم البرامج		11/7/1	إعداد تقرير فهرسة الكتب وتسكينها ورفعها لرئيس قسم البرامج وفق النموذج	م.ع.ن. 01 - 10
		12/7/1	الاطلاع على التقرير والتوجيه	
أمين المكتبة		13/7/1	تنفيذ التوجيه. إن وجد .	
		14/7/1	حفظ الوثائق في ملف العملية	

1 / عملية الشؤون الإدارية (م.ع. 01)

الزيارات			8/1
المصطلحات			
1	الزيارات	الزيارات التي تقوم بها المدارس والجهات الرسمية في القطاع الحكومي والقطاع الخاص والخيري للمكتبة	
2	الاستقبال	البرنامج الذي تعده المكتبة لاستقبال الزائرين من الجهات الحكومية والمدارس وغيرها .	
3	سجل الزيارات	السجل الذي يدون فيه الزائرون انطباعاتهم عن المكتبة	
المختصون			
1	رئيس قسم البرامج	2	الزائرون
3	أمين المكتبة		
المختص	رمز الإجراء	الإجراءات الفرعية	النموذج
أمين المكتبة	1/8/1	الإعلان عن استقبال المكتبة للزائرين	
	2/8/1	متابعة الاتصالات الواردة من الجهات الراغبة في زيارة المكتبة	
	3/8/1	تدوين بيانات الجهة الراغبة في الزيارة وفق النموذج	م.ع.ن. 01 - 11
	4/8/1	إعداد جدول الزيارات ورفع أمين المكتبة وإطلاع مدير البرامج عليه وفق النموذج	م.ع.ن. 01 - 12
رئيس قسم البرامج	5/8/1	الاطلاع والتوجيه	
أمين المكتبة	6/8/1	التواصل مع الجهات الراغبة في الزيارة لتحديد موعد وتعليمات الزيارة	
	7/8/1	إعداد برنامج الزيارة وفق النموذج	م.ع.ن. 01 - 13
	8/8/1	تهيئة الضيافة المناسبة	
	9/8/1	استقبال الزائرين والترحيب بهم	
الزائرون	10/8/1	تنفيذ برنامج الزيارة	
	11/8/1	تدوين انطباعاتهم في سجل الزيارات وفق النموذج	م.ع.ن. 01 - 14
	12/8/1	إعداد تقرير الزيارة وفق النموذج	
أمين المكتبة	13/8/1	حفظ الوثائق في ملف العملية	

1 / عملية الشؤون الإدارية (م.ع. 01)

استقبال المستفيدين			9/1
المصطلحات			
1	استقبال المستفيدين	البرنامج الذي تعدده المكتبة في استقبال المستفيدين من خدمات المكتبة.	
2	سجل الزيارات	السجل الذي يدون فيه الزائرون انطباعاتهم عن المكتبة	
المختصون			
1	أمين المكتبة		
النموذج	الإجراءات الفرعية	رمز الإجراء	المختص
	التأكد من جاهزية المكتبة لاستقبال المستفيدين قبل موعد مواعيد الاستقبال	1/9/1	أمين المكتبة
	استقبال المستفيدين وتسجيل بياناتهم في الحاسب الآلي	2/9/1	
	الوقوف على طلبات المستفيدين ومساعدتهم في تحقيقها	3/9/1	
	تدوين انطباعات المستفيدين (لمن يرغب بذلك) في سجل الزيارات	4/9/1	
	الاطلاع على التقرير	6/9/1	
	وضع الكتب في أماكنها المخصصة	7/9/1	
	رفع التقرير اليومي لرئيس قسم البرامج	8/9/1	
	حفظ الوثائق في ملف العملية	9/9/1	

1 / عملية الشؤون الإدارية (م.ع. 01)

القسم النسائي		10 / 1			
المصطلحات					
1	القسم النسائي	القسم المعني باستقبال المستفيدات من خدمات المكتبة وفق الجدول الزمني المخصص لهن			
2	مشرفة القسم النسائي	الموظفة الخاصة بالقسم النسائي و المنفذة لإجراءات استقبال المستفيدات والرد على استفساراتهن			
المختصون					
1	أمين المكتبة		2	المستفيدات (الزائرات)	
المختص		رمز الإجراء	الإجراءات الفرعية		النموذج
أمين المكتبة		1/10 / 1	إعداد الجدول الزمني لزيارات المستفيدات واعتماده		
		2/10 / 1	تسليم الجدول المعتمد لمشرفة القسم النسائي		
مشرفة القسم النسائي		3/10 / 1	وضع نسخة من الجدول عند مدخل المكتبة		
		4/10 / 1	تهيئة المكتبة لاستقبال المستفيدات قبل وصولهن بوقت كاف		
		5/10 / 1	استقبال المستفيدات في الوقت المحدد لزيارتهم وشرح التعليمات		
		6/10 / 1	متابعة طلبات المستفيدات والرد على استفساراتهن		
المستفيدات		7/10 / 1	تدوين انطباعات المستفيدات (لمن ترغب بذلك)في سجل الزيارات		
مشرفة القسم النسائي		8/10 / 1	إعداد تقرير يومي بالزيارات اليومية للمستفيدات		
		9/10 / 1	رفع التقرير اليومي لأمين المكتبة		
أمين المكتبة		10/10 / 1	الاطلاع والتوجيه والرفع به لرئيس قسم البرامج		
مشرفة القسم النسائي		11/10 / 1	تنفيذ التوجيه .إن وجد .		
		12/10 / 1	حفظ الوثائق في ملف العملية		

1 / عملية الشؤون الإدارية (م.ع. 01)

إغلاق برنامج المكتبة

11 / 1

المصطلحات

انتهاء فترة تقديم المكتبة لخدماتها بناء على قرار من صاحب الصلاحية

الإغلاق

1

المختصون

مدير إدارة البرامج في المركز الرئيسي للشركة

2

مدير الفرع

1

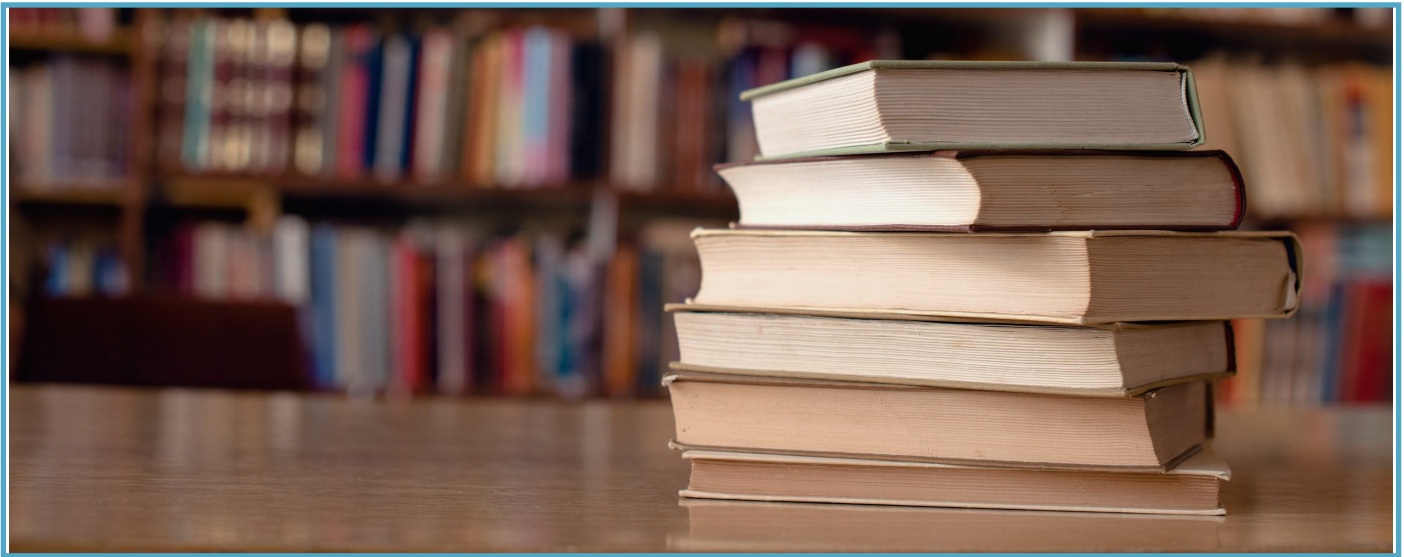
الرئيس التنفيذي

3

النموذج	الإجراءات الفرعية	رمز الإجراء	المختص
	الرفع لإدارة البرامج لإغلاق برنامج ، وفق نموذج إغلاق برنامج (POD - FM - 09 - 02)	1/5/1	مدير الفرع
	دراسة طلب إغلاق برنامج	2/5/1	مدير إدارة البرامج في المركز الرئيسي للشركة
	رفع الطلب للرئيس التنفيذي	3/5/1	
	اعتماد / أو رفض الطلب من قبل الرئيس التنفيذي	4/5/1	الرئيس التنفيذي
	إبلاغ الفرع بقرار الإغلاق	5/5/1	مدير إدارة البرامج في المركز الرئيسي للشركة
	البدء بإغلاق البرنامج	6/5/1	مدير الفرع
	حفظ الوثائق في ملف العملية	7/5/1	

٢/عملية البرامج والمبادرات (م . ع . ٢٠)

م	العملية	رمزها
1	البرامج	1/2
2	المبادرات	2/2
3	التكريم	3/2



2/ عملية البرامج والمبادرات (م.ع. 02)

البرامج			1/2
المصطلحات			
1	البرامج الداخلية	البرامج التي تنفذها المكتبة للمستفيدين من خدماتها داخل نطاق المكتبة	
2	البرامج الخارجية	البرامج التي تنفذها المكتبة للمجتمع خارج مقرها، وتتطلب موافقات رسمية من الجهات الإشرافية	
المختصون			
1	رئيس قسم البرامج	2	أمين المكتبة
المختص	رمز الإجراء	الإجراءات الفرعية	النموذج
أمين المكتبة	1/1/2	الكشف عن متطلبات المستفيدين في البرامج المقدمة لهم وفق النموذج	م.ع.ن. 02 . 01
رئيس قسم البرامج	2/1/2	تشكيل فريق البرامج السنوية الداخلية/ الخارجية	
	3/1/2	عقد ورشة عمل لدراسة البرامج الداخلية/ الخارجية	
أمين المكتبة	4/1/2	إعداد خطة البرامج الداخلية / الخارجية ورفعها لرئيس قسم البرامج وفق النموذج	م.ع.ن. 02 . 02
رئيس قسم البرامج	5/1/2	اعتماد خطة البرامج السنوية	
	6/1/2	حصر احتياجات تنفيذ البرامج وفق النموذج	م.ع.ن. 02 . 03
أمين المكتبة	7/1/2	عرض الاحتياج على رئيس قسم البرامج لدراسته مع الشؤون المالية	
	8/1/2	أخذ الموافقات الرسمية لتنفيذ البرامج الخارجية	
	9/1/2	رفع الموافقات الرسمية لرئيس قسم البرامج	
	10/1/2	الإعلان عن البرامج الداخلية/ الخارجية	
	11/1/2	الإعلان عن المشاركات التطوعية في البرامج	
	12/1/2	استقبال المتطوعين المشاركين في تنفيذ البرامج	
	13/1/2	اطلاع المتطوعين على خطة تنفيذ البرامج	
	14/1/2	توزيع المتطوعين فق المهام المحددة لهم في تنفيذ البرامج	

المختص	رمز الإجراء	الإجراءات الفرعية	النموذج
أمين المكتبة	15/1/2	التأكد من جاهزية الجامع لتنفيذ البرامج	
	16/1/2	تنفيذ البرامج الداخلية/ الخارجية	
	17/1/2	إعداد تقرير البرامج الداخلية/ الخارجية وفق النموذج	م.ع.ن. 04.02
	18/1/2	رفع تقارير البرامج إلى رئيس قسم البرامج	
رئيس قسم البرامج	19/1/2	الاطلاع والتوجيه	
أمين المكتبة	20/1/2	حفظ الوثائق في ملف العملية	

قائمة البرامج

1	لقاء مع مؤلف	استضافة مؤلف كتاب ، للتعريف به والفن المتخصص به، بحضور مجموعة من المتخصصين للمناقشة وإبداء الآراء في الكتاب
2	القارئ الصغير	برنامج يستهدف صغار السن من سن العاشرة فما دون ، وتقديم مجموعة قصصية لهم، لترغيبهم في القراءة
3	دورة كيفية التعامل مع برنامج المكتبة الشاملة	دورة تدريبية ينفذها مدربون متخصصون في كيفية التعامل مع برنامج المكتبة الشاملة
4	دورات في القراءة السريعة	دورات تدريبية ينفذها مدربون متخصصون للمستفيدين من خدمات المكتبة، لتمكينهم من مهارة القراءة السريعة
5	أندية القراءة	التنسيق مع أندية القراءة لتقديم برامج تساهم في تفعيل دور برنامج المكتبة في الجوامع
6	اللقاءات التخصصية	لقاءات تخصصية دورية داخل المكتبة العلمية يشرح فيها بعض الفنون المكتبية والأعمال المتعلقة بها ك(التحقيق -المخطوطات..)
7	مشاهير القراء	برنامج يهدف إلى استضافة مشاهير القراء في المجتمع: للتعريف بالمكتبة، وتحقيق أهداف التسويق لبرنامج المكتبة ، ونشره بواسطتهم للمجتمع.
8	الطفل القارئ	برنامج يهدف إلى تفعيل مكتبة الطفل من خلال المنافسات التي تنظمها المكتبة، مع التركيز على تهيئة الأجواء المناسبة لهم.

قائمة البرامج

9	طلاب الحلق	برنامج يستهدف طلاب الحلق بالجوامع؛ لربطهم بالمكتبة وترغيبهم في زيادة الدافعية للقراءة
10	زاوية التطبيقات الذكية	زاوية في المكتبة تحتوي على مجموعة من التطبيقات الذكية الهادفة وطرق الاستفادة منها، يتم عرضها على المستخدمين من خدمات المكتبة
11	يوم القراءة	برنامج يهدف إلى نشر ثقافة القراءة لدى المجتمع عن طريق تخصيص يوم تنظم فيه فعاليات خاصة بالقراءة
12	المنافسات العامة	برنامج يهدف إلى خلق روح التنافس في مجال القراءة، عن طريق طرح مسابقات مثل: (عدد الكتب المقروءة خلال شهر تلخيص كتاب - تعريف بكتاب .. وغيرها من المنافسات)
13	خدمات الباحثين	برنامج يستهدف إلى تقديم خدمات إضافية للباحثين في الدراسات العليا، مثل: (إتاحة أوقات إضافية للمكتبة ليستفيد منها الباحث - توفير الموسوعات البحثية على أجهزة المكتبة - مستشار خاص في البحوث - دورات تدريبية في إعداد الرسائل العلمية..)
14	هاتف الاستشارات البحثية	برنامج يهدف إلى تقديم استشارات بحثية لطلاب الدراسات العليا، عن طريق الهاتف
15	سلسلة مكتبتك كيف تكونها	برنامج يهدف إلى تقديم سلسلة دورات لتكوين المكتبة الشخصية لطلاب العلم في تخصص معين
16	دورة مهارات التخرج الإلكتروني	برنامج تدريبي يهدف إلى تمكين المستخدمين من مهارات التخرج الفقهي أو الحديثي من خلال الكتب
17	طرق ومهارات تصنيف الكتب	برنامج تدريبي يهدف إلى تعريف المستخدمين بآليات وطرق تصنيف المكتبات بطرق علمية

2/ عملية البرامج والمبادرات (م.ع. 02)

المبادرات			2/2
المصطلحات			
1	المبادرات	الأفكار والمقترحات الإبداعية التي تساهم في تحقيق الأهداف بإجراءات نوعية متميزة	
2	المبادرون	فرد أو فريق عمل يعمل على التخطيط والتنفيذ والمتابعة والتقييم للمبادرة	
المختصون			
1	رئيس قسم البرامج	2	المبادرون
3	أمين المكتبة	4	المستفيدون
المختص	رمز الإجراء	الإجراءات الفرعية	
أمين المكتبة	1/2/2	الإعلان للمستفيدين والمجتمع عن طرح المبادرات المتميزة	
المبادرون	2/2/2	تعبئة البيانات ونموذج المبادرة إلكترونيا وفق النموذج	
أمين المكتبة	3/2/2	متابعة التقديم للمبادرات	
	4/2/2	حصر المبادرات وعرضها على رئيس قسم البرامج	
رئيس قسم البرامج	5/2/2	عقد ورشة عمل لدراسة المبادرات	
	6/2/2	ترشيح المبادرات المتميزة وفق النموذج	
أمين المكتبة	7/2/2	التواصل مع أصحاب المبادرات لإعداد خطة تنفيذ المبادرة	
	8/2/2	حصر احتياجات تنفيذ المبادرة وعرضها على رئيس قسم البرامج وفق النموذج	
رئيس قسم البرامج	9/2/2	اعتماد الاحتياجات	
أمين المكتبة	10/2/2	توفير احتياجات المبادرة	
المبادرون	11/2/2	تنفيذ المبادرة وفق الخطة المقدمة للتنفيذ	
المستفيدون	12/2/2	تقييم المبادرة من المستفيدين منها وفق النموذج	
رئيس قسم البرامج	13/2/2	تكريم المبادرين	
أمين المكتبة	14/2/2	إعداد تقرير المبادرة وتسليمه للمنسق الإداري	
	15/2/2	عرض التقرير على رئيس قسم البرامج	
رئيس قسم البرامج	16/2/2	الاطلاع والتوجيه	
أمين المكتبة	17/2/2	تنفيذ التوجيه. إن وجد.	
	18/2/2	حفظ الوثائق في ملف العملية	

2/ عملية البرامج والمبادرات (م.ع. 02)

التكريم			3/2
المصطلحات			
1	التكريم	تحفيز معنوي/مادي للمتميزين في تقديم البرامج والمبادرات	
2	حفل التكريم	مناسبة يحضرها مجموعة من القيادات في المكتبة والمجتمع لتكريم المتميزين	
المختصون			
1	رئيس قسم البرامج	3	أمين المكتبة
النموذج	المختص	رمز الإجراء	الإجراءات الفرعية
م.ع.ن. 02 . 11	أمين المكتبة	1/3/2	حصر المتميزين في تقديم البرامج والمبادرات من واقع التقارير
		2/3/2	رفع المرشحين للتكريم إلى رئيس قسم البرامج
	رئيس قسم البرامج	3/3/2	عقد ورشة عمل لتحديد إجراءات التكريم
م.ع.ن. 02 . 12	أمين المكتبة	4/3/2	إعداد خطة حفل التكريم ومتطلباته وفق النموذج
		5/3/2	رفع الخطة ومتطلبات التكريم لرئيس قسم البرامج
	رئيس قسم البرامج	6/3/2	الاطلاع على خطة التكريم ومتطلباته واعتمادها
	أمين المكتبة	7/3/2	توفير المتطلبات
		8/3/2	الإعلان عن موعد تنفيذ حفل التكريم
		9/3/2	إعداد الدعوات الخاصة بالمناسبة

المختص	رمز الإجراء	الإجراءات الفرعية	النموذج
أمين المكتبة	10/3/2	توزيع الدعوات للحضور/ والمكرمين	
	11/3/2	التنسيق الإعلامي لتغطية حفل التكريم	
	12/3/2	إعداد برنامج حفل التكريم وفق النموذج	م.ع.ن. 02 . 13
	13/3/2	تهيئة مقر حفل التكريم	
	14/3/2	توفير الضيافة الخاصة بحفل التكريم	
	15/3/2	استقبال الضيوف والمكرمين	
	16/3/2	توجيه الضيوف والمكرمين إلى أماكنهم المخصصة في مقر حفل التكريم	
	17/3/2	تقديم الضيافة المناسبة لهم	
	18/3/2	تنفيذ حفل التكريم و وفق البرنامج المعد	
	19/3/2	إعداد تقرير حفل التكريم وفق النموذج	م.ع.ن. 02 . 14
	20/3/2	عرض التقرير على رئيس قسم البرامج للاطلاع والتوجيه	
	21/3/2	تنفيذ التوجيه. إن وجد .	
	22/3/2	حفظ الوثائق في ملف العملية	

٣/ عملية الخدمات المساندة (م . ع . ٣٠)

رمزها	العملية	م
1/3	الأمن والسلامة	1
2/3	الصيانة	2
3/3	النظافة	3
4/3	التجهيزات	4



3 / عملية الخدمات المساندة (م.ع. 03)

الأمن والسلامة			1/3
المصطلحات			
1	الأمن	تحرر الأفراد من أى خطر أو تهديد يؤثر فى حياتهم أو فى ممتلكاتهم، وذلك بخلق الظروف الآمنة والخالية من أية مخاطر.	
2	السلامة	الحماية من الحوادث غير المقصودة، كالحرائق ونحوها، بعد مشيئة الله تعالى	
المختصون			
1	رئيس قسم البرامج		2 أمين المكتبة
النموذج	المختص	رمز الإجراء	الإجراءات الفرعية
	أمين المكتبة	1/1/3	الاطلاع على اللوائح والأنظمة والاشتراطات الداعمة للأمن والسلامة بالمكتبة
		2/1/3	توعية منسوبي ومنسوبات المكتبة بالأمن والسلامة
		3/1/3	تطبيق خطة الإخلاء بالمكتبة
		4/1/3	التأكد من توفر نظام السلامة بالمكتبة وجاهزيته للاستخدام
م.ع.ن. 01 - 03		8/1/3	إشعار بالصيانة اللازمة للأمن والسلامة ورفع له لرئيس قسم البرامج وفق النموذج
	رئيس قسم البرامج	9/1/3	الاطلاع وتوجيه الشؤون الإدارية والمالية لإجراء الصيانة المطلوبة
	أمين المكتبة	10/1/3	الوقوف على الصيانة اللازمة للأمن والسلامة
		11/1/3	متابعة إجراء الصيانة اللازمة لتجهيزات الأمن والسلامة
م.ع.ن. 02 - 03		12/1/3	إعداد تقرير الأمن والسلامة وفق النموذج
		13/1/3	عرض التقرير على رئيس قسم البرامج
	رئيس قسم البرامج	14/1/3	الاطلاع والتوجيه
	أمين المكتبة	15/1/3	تنفيذ التوجيه - إن وجد -
		16/1/3	حفظ الوثائق في ملف العملية

3 / عملية الخدمات المساندة (م.ع. 03)

الصيانة			2/3
المصطلحات			
مجموعة من الاجراءات الفنية يقوم بها مختصون للمحافظة على الاداء الفعال للمرافق وتجهيزاتها			1 الصيانة
المختصون			
أمين المكتبة		2	1 رئيس قسم البرامج
النموذج	الإجراءات الفرعية	رمز الإجراء	المختص
	تفقد مرافق المكتبة وتجهيزاتها بشكل أسبوعي	1/2/3	أمين المكتبة
م.ع.ن. 03 - 03	حصر الأعطال والتجهيزات التي تحتاج إلى صيانة وفق النموذج	2/2/3	
	رفع نموذج حصر الأعطال والتجهيزات التي تحتاج إلى صيانة إلى رئيس قسم البرامج	3/2/3	
	الاطلاع على نموذج الحصر والرفع لمدير الفرع	4/2/3	رئيس قسم البرامج
	متابعة إجراءات الصيانة	5/2/3	أمين المكتبة
م.ع.ن. 04 - 03	إعداد تقرير الصيانة ورفع له لرئيس قسم البرامج وفق النموذج	6/2/3	
	الاطلاع على التقرير والتوجيه	7/2/3	رئيس قسم البرامج
	تنفيذ التوجيه - إن وجد -	8/2/3	أمين المكتبة
	حفظ الوثائق في ملف العملية	9/2/3	

3 / عملية الخدمات المساندة (م.ع. 03)

النظافة		3/3	
المصطلحات			
1	النظافة	الاجراءات اللازمة التي تؤمن نظافة فرش وجدران وجميع محتويات المكتبة	
2	مستلزمات النظافة	ما تحتاجه المكتبة من منظفات ومطهرات ومعقمات تساهم في نظافتها	
المختصون			
1	رئيس قسم البرامج	2 أمين المكتبة	
3	عامل المكتبة		
المختص	رمز الإجراء	الإجراءات الفرعية	النموذج
عامل المكتبة	1/3/3	تفقد نظافة مرافق المكتبة بشكل يومي	
أمين المكتبة	2/3/3	حصر مستلزمات النظافة وفق النموذج	م.ع.ن. 03 - 05
	3/3/3	رفع نموذج حصر مستلزمات النظافة إلى رئيس قسم البرامج	
رئيس قسم البرامج	4/3/3	الاطلاع على نموذج الحصر ورفع طلب لتأمين المستلزمات	
عامل المكتبة	5/3/3	استلام مستلزمات النظافة	
	6/3/3	تخزين مستلزمات النظافة في المكان المناسب والمخصص لها	
	7/3/3	متابع تنفيذ برنامج النظافة بشكل يومي	
أمين المكتبة	8/3/3	تقييم نظافة المرافق ورصد الملاحظات ومعالجتها وفق النموذج	م.ع.ن. 03 - 06
	9/3/3	حفظ الوثائق في ملف العملية	

3 / عملية الخدمات المساندة (م.ع. 03)

التجهيزات			4/3
المصطلحات			
1	التجهيزات	الأصول الثابتة التي تستخدمها المكتبة أثناء العمل وفي تقديم خدماتها للمستفيدين منها	
المختصون			
1	مدير الفرع	2	رئيس قسم البرامج
3	أمين المكتبة		
المختص	رمز الإجراء	الإجراءات الفرعية	
أمين المكتبة	1/4/3	الوقوف على احتياجات المكتبة من التجهيزات (من التأسيس إلى التشغيل)	
	2/4/3	حصص التجهيزات التي تحتاجها المكتبة لأداء خدماتها وفق النموذج	
	3/4/3	دراسة الاحتياج مع رئيس قسم البرامج	
رئيس قسم البرامج	4/4/3	رفع الاحتياج إلى مدير الفرع	
مدير الفرع	5/4/3	التوجيه بتوفير التجهيزات حال اعتمادها ، وفق لائحة المشتريات في الشركة	
أمين المكتبة	6/4/3	متابعة توفير التجهيزات وتركيبها وسلامتها	
	7/4/3	إعداد تقرير التجهيزات ورفع له لرئيس قسم البرامج وفق النموذج	
	8/4/3	المشاركة في إجراء الجرد السنوي عن طريق اللجنة المختصة في الفرع	
	9/4/3	حفظ الوثائق في ملف العملية	

٤/ عملية جودة الخدمات (م . ع . ٤ . ٠)

م	العملية	رمزها
1	خدمات المستفيدين	1/4
2	قياس رضا المستفيدين	2/4
3	ضبط الوثائق	3/4
4	قياس الأداء	4/4



4 / عملية جودة الخدمات (م.ع. 04)

خدمة المستفيدين		1/4	
المصطلحات			
1	جودة الخدمات	تقييم لمدى توافق الخدمة المقدمة لمتطلبات المستفيدين من خدمات المكتبة	
2	خدمة المستفيدين	التعرف على متطلبات المستفيدين وتوقعاتهم وتحقيقها في التخطيط وتحقيقها لهم وفق الامكانيات المتاحة للفرع	
المختصون			
1	رئيس قسم البرامج	2 أمين المكتبة	
المختص	رمز الإجراء	الإجراءات الفرعية	النموذج
أمين المكتبة	1/1/4	تحديد المستفيدين من خدمات المكتبة وفق النموذج	م.ع.ن. 04 .. 01
	2/1/4	الكشف عن متطلبات المستفيدين وفق النموذج	م.ع.ن. 04 - 02
	3/1/4	حصر متطلبات المستفيدين وفق النموذج	م.ع.ن. 04 - 03
رئيس قسم البرامج	4/1/4	عقد ورشة عمل لدراسة متطلبات المستفيدين	
	5/1/4	تحقيق متطلبات المستفيدين في الخطة والبرامج التي تقدمها المكتبة	
أمين المكتبة	6/1/4	استقبال المستفيدين من خدمات المكتبة والترحيب بهم	
	7/1/4	تدوين بيانات المستفيد في كشوفات مرتادي المكتبة وفق النموذج	م.ع.ن. 04 - 04
	8/1/4	الوقوف على متطلبات المستفيد والإجابة عن استفساراته	
	9/1/4	تدوين مقترح المستفيد (في حال أبدى ذلك) وفق النموذج	م.ع.ن. 04 - 05
	10 / 1/4	تزويد رئيس القسم بمقترحات المستفيدين	
	11 / 1/4	دراسة مقترحات المستفيدين والعمل على تحقيقها	
	12 / 1/4	إشعار المستفيد بتحقيق مقترحة عبر رسالة نصية	
	13 / 1/4	تفعيل التواصل مع المستفيدين بكافة الوسائل الممكنة	

4 / عملية جودة الخدمات (م.ع. 04)

قياس رضا المستفيدين			2/4
المصطلحات			
1	قياس رضا المستفيدين	التعرف على انطباعاتهم وردود أفعالهم عن الخدمات التي تقدمها المكتبة	
2	فرص التحسين	الملاحظات التي يتم رصدها على بعض الخدمات عن طريق قياس الرضا، والتدقيق الداخلي، وقياس مؤشرات الأداء، وتعمل المكتبة على تحسينها بشكل أفضل	
المختصون			
1	رئيس قسم البرامج	2	أمين المكتبة
المختص	رمز الإجراء	الإجراءات الفرعية	
رئيس قسم البرامج	1/2/4	متابعة تنفيذ برنامج قياس رضا المستفيدين بالتنسيق مع الجهة المختصة بالقياس في الشركة	
	2/2/4	حصر المستفيدين من خدمات المكتبة	
أمين المكتبة	3/2/4	إعداد قاعدة بيانات للمستفيدين	
	4/2/4	المشاركة في برنامج قياس رضا المستفيدين وفق النموذج المعتمد من الشركة	
رئيس قسم البرامج	5/2/4	التوجيه بتحسين تقديم الخدمات للمستفيدين	
أمين المكتبة	6/2/4	تنفيذ التوجيه - إن وجد .	
	7/2/4	حفظ الوثائق في ملف العملية	

4 / عملية جودة الخدمات (م.ع. 04)

ضبط الوثائق			3/4
المصطلحات			
برنامج يهدف الى تحديد الوثائق المرجعية والأدلة الاجرائية والنماذج التي تستخدمها المكتبة في تقديم الخدمات		ضبط الوثائق	1
المختصون			
أمين المكتبة		رئيس قسم البرامج	1
2			
النموذج	الإجراءات الفرعية	رمز الإجراء	المختص
	مراجعة النماذج المستخدمة في الدليل الإجرائي	1/3/4	أمين المكتبة
م.ع.ن. 04 - 06	حصر الوثائق وفق النماذج	2/3/4	
	اعتماد الوثائق	3/3/4	رئيس قسم البرامج
	استقبال جميع متطلبات ضبط الوثائق من مسؤولي العمليات بالمكتبة	4/3/4	أمين المكتبة
م.ع.ن. 04 - 07	تفعيل استخدام نموذج (إصدار/ تعديل/إلغاء) الوثيقة لاستكمال الإجراءات	5/3/4	
	حفظ جميع وثائق المكتبة في الملف الخاص بها.	6/3/4	

4 / عملية جودة الخدمات (م.ع. 04)

قياس مؤشرات الأداء			4/4
المصطلحات			
1	مؤشرات الأداء	مجموعة من القيم النوعية والكمية؛ تقيس المنشأة عن طريقها الأداء، ومدى تحقق أهدافها.	
المختصون			
1	رئيس قسم البرامج	2	جهة القياس
المختص	رمز الإجراء	الإجراءات الفرعية	النموذج
رئيس قسم البرامج	1/4/4	الحصول على مؤشرات قياس أداء البرنامج ومتابعة تحقيقها	
جهة القياس	2/4/4	إعداد الجدول الزمني لتنفيذ قياس مؤشرات الأداء	
	3/4/4	تنفيذ قياس مؤشرات أداء العمليات	
	4/4/4	إعداد خطة التحسين للمؤشرات المنخفضة وتنفيذها	
	5/4/4	إعداد تقرير قياس مؤشرات الأداء	
	6/4/4	رفع التقرير لرئيس قسم البرامج للاطلاع والتوجيه وفق النموذج	
	7/4/4	تنفيذ التوجيه - إن وجد -	
	8/4/4	حفظ الوثائق في ملف العملية	



✉ info@rm.org.sa

🌐 www.rm.org.sa

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