

جمعية مراكز الأحياء

بمنطقة مكة المكرمة



دليل السياسات والإجراءات

إدارة الممتلكات و الصيانة

تاريخ الإصدار: ٧ أغسطس ٢٠١٤

النسخة النهائية



المحتويات	الصفحة
جدول اعتماد الدليل	٤
١. مقدمة	٥
١,١ الغرض والأهداف من الدليل	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١.٢ استخدام الدليل	٥
٣,١ مراقب الدليل	٥
٤,١ حق الاطلاع على الدليل	٦
٥,١ الموافقة على الدليل	٦
٦,١ تنفيذ الدليل	٦
٧,١ تحديث الدليل	٦
٨,١ مخالفة اتباع السياسات والإجراءات	٧
٩,١ نطاق الدليل	٧
١٠,١ صيانة الدليل وتكرار معدل المراجعة	٧
١١,١ إجراءات التحديث	٨
١٢,١ سجل مراقبة عمليات التحديث	٩
١٣,١ حقوق التأليف والنشر	٩
١٤,١ سياسات عامة	٩
٢. المقدمة	١١
٣. خطة إدارة الممتلكات و الصيانة	١٢
١,٣ السياسات	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
٢,٣ الاجراءات	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
٣,٣ دورات العمل	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
٤. إدارة أصول الجمعية	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١,٤ السياسات	١٥
٢,٤ الإجراءات	١٧
٣,٤ دورات العمل	١٩
٥. خطة إدارة عمليات الصيانة	٢٢
١,٥ السياسات	٢٢
٢,٥ الإجراءات	٣٣
٣,٥ دورات العمل	٤٢



٦. اختيار متعهدين الخدمات و إدارة العقود ٤٦
- ١,٦ السياسات ٤٦
- ٢,٦ الإجراءات ٤٨
- ٣,٦ دورات العمل ٤٩
٧. النماذج ٥٠



جدول اعتماد الدليل

المستند	تاريخ الإصدار	المراجع	المعتمد
دليل السياسات والإجراءات إدارة الممتلكات و الصيانة	٧ أغسطس ٢٠١٤ النسخة النهائية	مدير إدارة الشؤون الإدارية	أمين عام المجلس الفرعي
		التوقيع:	التوقيع:
		التاريخ:	التاريخ:



١. مقدمة

١.١ الغرض والأهداف من الدليل

- ١.١.١ توفير مستند مرجعي لإدارة الممتلكات والصيانة وتحديد السياسات والإجراءات للأعمال ذات الصلة بإدارة الممتلكات والصيانة وكذلك تعزيز الضوابط على تلك السياسات والإجراءات.
- ٢.١.١ توثيق السياسات والإجراءات المرتبطة بإدارة الممتلكات والصيانة وتحديد الصلاحيات والمسؤوليات المرتبطة بها.

٢.١ استخدام الدليل

- ١.٢.١ يستخدم هذا الدليل كمرجعية لعمل موظفي إدارة الممتلكات و الصيانة لدى الجمعية، بحيث يتم الرجوع إليه عند الاستخدام.
- ٢.٢.١ ينبغي على إدارة الممتلكات و الصيانة القيام بعملية مراجعة دورية لهذا الدليل، وذلك بهدف تقييم مدى ملاءمته وقابليته للتطبيق، أو حاجته إلى التعديل وفقاً للتغيرات التي قد تطرأ في الجمعية أو البيئة المحيطة بها.
- ٣.٢.١ ينقسم هذا الدليل إلى عدة محاور يحتوي كل منها على سياسات وإجراءات لضمان فاعلية السياسات المتبعة في الجمعية، ويشمل كذلك الإجراءات المفصلة لكل نشاط، والشخص المسؤول عن تنفيذها.

٣.١ مراقب الدليل

- ١.٣.١ مراقب هذا الدليل هو مدير إدارة الشؤون الإدارية. يجب أن توجه كافة الاستفسارات والأمور المتعلقة بهذا الدليل ونطاقه وأهدافه إلى مراقب الدليل. إن مسؤولية الحفاظ على الدليل ومحتوياته وتوزيعه كلياً أو جزئياً، بالإضافة إلى تحديثه وتطبيقه على نحو صحيح هي من صلاحيات مراقب الدليل.



٤.١ حق الاطلاع على الدليل

١.٤.١ إن كافة العاملين المعنيين في الجمعية لهم حرية الاطلاع على هذا الدليل بعد الحصول على موافقة مسبقة من مراقب الدليل. كما يجب أن يتاح لكافة المدراء فضلاً عن العاملين في إدارة الممتلكات والصيانة الاطلاع على الدليل.

٥.١ الموافقة على الدليل

١.٥.١ يجب أن يتم اعتماد دليل سياسات وإجراءات إدارة الممتلكات والصيانة من قبل أمين المجلس الفرعي وذلك قبل وضعه قيد التطبيق.

٢.٥.١ يتم تفعيل الدليل بدءاً من تاريخ اعتماده من قبل أمين المجلس الفرعي.

٦.١ تنفيذ الدليل

١.٦.١ يتولى مراقب الدليل مسؤولية التأكد من تطبيق سياسات وإجراءات عمليات إدارة الممتلكات و الصيانة الواردة في الدليل.

٢.٦.١ يمكن لمراقب الدليل تفويض مسؤولية تطبيق سياسات وإجراءات إدارة الممتلكات و الصيانة وفقاً لما هو وارد بهذا الدليل إلى أحد العاملين في إدارة تنمية الموارد المالية حسب ما يراه مناسباً.

٧.١ تحديث الدليل

١.٧.١ يهدف هذا الدليل إلى أن يكون بمثابة وثيقة حية يتم إضافة سياسات وإجراءات بها عند الضرورة. وإنه من المتوقع أن تتطلب السياسات والإجراءات القائمة إلى تعديل وكذلك يتطلب الأمر إضافة سياسات وإجراءات جديدة.

٢.٧.١ في حالة مواجهة مدير إدارة الشؤون الإدارية لقضية لم يتم تناولها في هذا الدليل يجب أن يتعامل مع القضية بحسب العرف السائد. كما يجب أن يتم تضمين السياسة أو الإجراء المطلوب في دليل سياسات وإجراءات إدارة الممتلكات و الصيانة.

٣.٧.١ يجب أن تتم كافة التعديلات والتحديثات على هذا الدليل وفقاً لإجراءات التحديث الواردة في هذا الجزء.



٨.١ مخالفة اتباع السياسات والإجراءات

- ١.٨.١ يجب على جميع الموظفين في إدارة الممتلكات والصيانة التأكد من الامتثال التام لنص وروح هذا الدليل والعمل على مساعدة مدير إدارة الشؤون الادارية على تطبيقه بالشكل الصحيح.
- ٢.٨.١ عند مواجهة صعوبة ما في فهم مضمون الدليل أو بعض النقاط الواردة فيه، يجب استشارة مدير إدارة الشؤون الإدارية والحصول على التوضيح اللازم.
- ٣.٨.١ عند ضرورة الانحراف مؤقتاً عن أي من السياسات والإجراءات الواردة في هذا الدليل، يجب إخطار مدير الشؤون الإدارية وأخذ التعليمات اللازمة بهذا الشأن.

٩.١ نطاق الدليل

- ١.٩.١ نطاق الدليل يتضمن الوظائف التالية لإدارة الجودة:

- خطة إدارة الممتلكات
- إدارة أصول الجمعية
- خطة إدارة عمليات الصيانة التصحيحية و الاحترافية
- اختيار متعهدين الخدمات وإدارة العقود

١٠.١ صيانة الدليل وتكرار معدل المراجعة

- ١.١٠.١ يجب أن يتم مراجعة واعتماد الدليل على فترات منتظمة لتعكس التغييرات في أنشطة أعمال الجمعية.

- ٢.١٠.١ يتناول الجدول التالي معدل تكرار المراجعة ومسؤولية أداء المراجعة ومسؤولية المعتمد النهائي:

المراجعة	معدل تكرار المراجعة	مسؤولية المراجعة	مسؤولية الموافقة
السياسات	كل ٦ شهر	مدير إدارة الشؤون الإدارية	أمين عام المجلس الفرعي
الاجراءات	كل ٦ شهر	مدير إدارة الشؤون الإدارية	أمين عام المجلس الفرعي



١١.١ إجراءات التحديث

- ١.١١.١ تتم عملية التحديثات فقط من خلال طلب تحديث الدليل.
- ٢.١١.١ يتم تحديث هذا الدليل للتأكد من التصريح بكافة التغييرات وتوثيقها وكذلك التأكد من أن محتويات الدليل تعكس باستمرار الممارسات الحالية في إدارة الممتلكات.
- ٣.١١.١ يتم عمل التعديلات بالدليل كنتيجة لسبب أو مجموعة من الأسباب التي لها تأثير مباشر على أعمال إدارة الممتلكات و الصيانة (على سبيل المثال لا الحصر):
 - التغييرات في السياسات العامة للجمعية
 - التغييرات في طبيعة أنشطة الجمعية
 - التغييرات في الهيكل التنظيمي للجمعية
 - التغييرات في أدوار ومهام ووصف وظيفة إدارة الممتلكات و الصيانة
- ٤.١١.١ يرفع طلب تحديث الدليل (الإضافة / الإلغاء / التعديل) من قبل مستخدم الدليل إلى مدير إدارة الشؤون الإدارية لمراجعته والحصول على الموافقة من جهات الاختصاص ومن ثم توزيعه على الجهات المعنية. يجب أيضا أن يلقي طلب التغيير / التحديث الضوء على أثر التغييرات المقترحة.
- ٥.١١.١ تمنح الموافقة النهائية لأية تغييرات وفقا للمبدأ التوجيهي لمعدل تكرار الصيانة والمراجعة الوارد في هذا الجزء.
- ٦.١١.١ بمجرد الحصول على الموافقة، يعاد طلب تحديث الدليل إلى مراقب الدليل لتسجيله في سجل ضبط تحديثات الدليل الوارد في هذا الجزء.
- ٧.١١.١ تصدر كافة التغييرات المؤقتة لزمّن معين في صيغة مذكرة مستقلة معتمدة حسب جدول تفويض الصلاحيات بحيث تعمم على المعنيين بها وترفق المذكرة بالدليل لحين انتهاء صلاحيتها.
- ٨.١١.١ تحتفظ بمذكرات التغيير المستقلة والمنتهية في ملفات خاصة.



١٢.١ سجل مراقبة عمليات التحديث

- ١.١٢.١ يجب وضع أي متغيرات تطرأ على هذا الدليل مؤرخة ومتسلسلة.
- ٢.١٢.١ يتم إدخال تاريخ إجراء التحديث إلى جانب رقم التغيير في كل صفحة من صفحات دليل سياسات وإجراءات إدارة الممتلكات و الصيانة.
- ٣.١٢.١ يتولى مراقب الدليل التحقق من معرفة جميع الموظفين بالتحديثات ورقم آخر إصدار من إصدارات الدليل وتاريخ بدء التطبيق.
- ٤.١٢.١ يجب الاستعانة بالجدول الآتي وتوقيعه لإجراء جميع التحديثات على الدليل.

تاريخ هذا الإصدار: xxx/xx/xx

الإصدار	التاريخ	ملخص التغييرات

١٣.١ حقوق التأليف والنشر

- ١.١٣.١ إن هذا الدليل هو ملك لجمعية مراكز الأحياء وقد أعد للاستخدام الداخلي فيها فقط.
- ٢.١٣.١ لا يسمح أن يتم نسخ أو تخزين أي جزء من هذا الدليل في أي نظام أو شكل أو أن يتم نقله في أي شكل من خلال أي وسيلة – سواء الكترونية أو مصورة أو مسجلة أو غير ذلك – دون الحصول على موافقة خطية مسبقة من مراقب الدليل بعد موافقة أمين عام الجمعية.
- ٣.١٣.١ قد تؤدي مخالفة أي من الفقرات الواردة أعلاه إلى إخضاع الجهة المخالفة إلى الإجراءات القانونية المعمول بها وفقاً لقوانين المملكة العربية السعودية وسياسات الجمعية بما يختص بحقوق النشر.

١٤.١ سياسات عامة

- ١.١٤.١ يعد ضرورياً بالنسبة لإدارة الممتلكات و الصيانة أن يكون لديها مجموعة جيدة من أعضاء مؤهلين من أجل تنفيذ السياسات والإجراءات الموضحة في هذا الدليل.
- ٢.١٤.١ يجب أن يكون لدى كل عضو من الأعضاء وصف وظيفي محدد وتكليف معين لمساعدته في معرفة تفاصيل وظيفته.



السياسات والإجراءات



٢. المقدمة

يضم دليل السياسات والإجراءات الخاص بإدارة الممتلكات و الصيانة خطة الإدارة ومراقبتها و إعداد تقارير عن حالتها ومتابعة التوصيات المقترحة لتحسين أدائها.

يهدف دليل إدارة الممتلكات و الصيانة الى مساعدة الموظفين المعنيين المسؤولين عن مراقبة الممتلكات و الصيانة في جميع مراحل عملهم بما في ذلك إدارة خطة إدارة الممتلكات وإصدار التقارير اللازمة لضمان نجاح وفعالية الخطة المطروحة.

فيما يلي الأهداف الرئيسية لخطة إدارة الممتلكات و الصيانة:

- تحديد متطلبات الإدارة
- تحديد نطاق العمل للإدارة
- تحديد متطلبات الخطة من القوى العاملة و تحديد الموازنة اللازمة لها
- متابعة تنفيذ خطة الإدارة و مراقبة فعاليتها



٣. خطة إدارة الممتلكات و الصيانة

١.٣ السياسات

- ١.١.٣ يجب على إدارة الممتلكات و الصيانة تحديد ما يلي في بداية كل عام:
- الممتلكات القائمة التي تندرج تحت مسؤولية الجمعية و أصولها
 - احتياجات البنية التحتية الخاصة بالممتلكات
 - تحديد المتطلبات الإضافية اللازمة لتطوير الممتلكات الخاصة بالجمعية
- ٢.١.٣ بناء على ما سبق يجب على إدارة الممتلكات و الصيانة إعداد خطة تتضمن:
- نطاق خطة إدارة الممتلكات و الصيانة
 - متطلبات الخطة المقترحة بما يتضمن الأدوار و المسؤوليات الخاصة بالأفراد المسؤولين عن تنفيذ الخطة
 - دورة حياة الممتلكات في الخطة
 - آلية تنفيذ الخطة المقترحة
- ٣.١.٣ يجب إعداد خطة إدارة الممتلكات و الصيانة بشكل يتوافق مع استراتيجية وأهداف الجمعية كما يجب أن يتم تحديثها بشكل سنوي.
- ٤.١.٣ يجب أن تحتفظ إدارة الممتلكات والصيانة بالمعلومات التالية:
- بيانات متكاملة عن الممتلكات بشكل موحد
 - معايير لمتابعة تنفيذ خطة إدارة الممتلكات
 - النتائج بما في ذلك اسم الشخص المشرف على الأعمال المنجزة
 - تحليل النتائج وإعداد التقارير
- ٥.١.٣ يجب تحديث وحدة الأصول الثابتة مع معدلات الاستهلاك التي كلما تم الإعلان عن تغيرات في المعدلات المعتمدة.



٦.١.٣ يجب أن تتم الموافقة على خطة إدارة الممتلكات و الصيانة من قبل مدير إدارة الشؤون الإدارية.

٢.٣ الإجراءات

الرقم	المسؤول	العملية	الوقت	الطريقة	المخرج
١.	مدير إدارة الممتلكات و الصيانة	تحديد نطاق العمل و خطة العمل و معايير مراقبة تنفيذ الخطة و الموارد اللازمة و النماذج و الاستبيانات المستخدمة	الربع الأول من السنة المالية	يدوي	خطة عمل
٢.	مدير إدارة الممتلكات و الصيانة	يقوم مدير الإدارة بإعداد الخطة و إرسالها لإدارة الشؤون الإدارية لمراجعتها و اعتمادها.	عند الانتهاء من الخطة	نظام	
٣.	مدير إدارة الشؤون الإدارية	مراجعة و اعتماد الخطة من السلطة التنفيذية المخولة بالموافقة.	خلال أسبوع عمل	نظام/ يدوي	
٤.	مدير إدارة الشؤون الإدارية	تحديد التعديلات في حال وجودها و إرسالها لإدارة الممتلكات و الصيانة لعمل التعديلات اللازمة	خلال يوم عمل	نظام/ يدوي	
٥.	مدير إدارة الشؤون الإدارية	التنسيق مع الموارد البشرية في حالة احتياج الخطة لموارد بشرية إضافية لتنفيذ الخطة.	خلال يومين عمل	نظام/ يدوي	
٦.	مدير إدارة الشؤون الإدارية	إرسال خطة العمل للإدارات و الجهات المعنية	خلال يوم عمل	نظام	
٧.	مدير إدارة الممتلكات و الصيانة	التنسيق مع الإدارات و الجهات المعنية خلال فترة تنفيذ الخطة	أسبوعي/ دوري	نظام/ يدوي	





٤. إدارة أصول الجمعية السياسات يجب أن تتوافق نماذج طلب الأصول مع عمليات شراء، والصيانة، وعقود الممتلكات للإدارة المالية.

٢.١.٤ يجب تحديث المعاملات والسجلات الخاصة بعمليات طلب الأصول وتسجيلها بشكل دوري من قبل الإدارة المالية.

٣.١.٤ يجب أن يتم جدولة عملية تسجيل نماذج الأصول على أساس الوضع والأهمية للأصل الذي سيتم تسجيله، وتولى تنفيذها الإدارة المالية.

٤.١.٤ يجب الاحتفاظ بالبيانات المالية للأصول في قواعد بيانات معرفة وواضحة تخضع لشروط الحوكمة الخاصة بالجمعية لضمان الشفافية بين الإدارة المالية وإدارة الممتلكات و الصيانة.

٥.١.٤ يجب أن يتم توضيح المسؤوليات الفردية والتنظيمية لإدارة الأصول والممتلكات والإدارة المالية.

٦.١.٤ يجب ان تقوم إدارة الممتلكات والصيانة بتعبئة جميع النماذج اللازمة لتسجيل الأصول الخاصة بالجمعية وتحديثها بشكل دوري.

اعتماد الأصل في خطة إدارة الممتلكات والصيانة

ينبغي أن يحتوي نموذج استلام وتسجيل الأصول المعايير التالية على سبيل المثال لا الحصر:

- المعلومات المالية للأصل - سعر التكلفة - نسبة الاستهلاك وغيرها - القيمة السوقية/الحالية
- معلومات الضمان الخاص بالأصل
- العمر الافتراضي للأصل



- الممتلكات المندرجة تحته
- الرقم خاص بالأصل لتسهيل عملية الجرد والتسجيل
- توقعات تكلفة صيانة الأصل الدورية ومواعيد خروجه من التشغيل
- يجب أن تتم صياغة وتوثيق مدونة لاعتماد الأصل في خطة إدارة الممتلكات والصيانة التي يجب على جميع إدارات و مراكز الجمعية اتباعها من اجل ضمان اعتماد الأصول في خطة الإدارة بالشكل السليم والفعال. يجب أن تحتوي هذه الخطة على حالة الأصل المسجل لاعتماده في الخطة أي كونه جديدا أو مستخدما بالإضافة للحالة العملية له.
- يجب على إدارة الممتلكات والصيانة مراجعة جميع الأصول المقترحة لاعتماده في الخطة بشكل دوري للتأكد من دورة حياة الأصل والممتلكات المندرجة تحته.

التخلص من الأصول

- عند توافر الأسباب الموجبة (مثال: غير قابل للاستخدام، برسم الاستبدال) للتخلص من أصل محدد يجب أن يتم التنسيق بين الإدارة المالية والشؤون الإدارية وإدارة الممتلكات والصيانة لتطبيق المعايير المعتمدة للتخلص من الأصل.
- يجب مراجعة المعلومات الخاصة بالأصل المراد التخلص منه و جميع الممتلكات المندرجة تحته.
- يجب أن يتم تقييم العمر الافتراضي للأصول و الممتلكات المندرجة تحته بشكل يقيم دورة حياة الأصل، علما، بأن هذا التقييم يتم عن طريق الإدارة المالية والتي بدورها تقوم بالتنسيق مع إدارة الممتلكات و الصيانة، والإدارات الأخرى المعنية.
- رصد حالة و أداء الأصول من الناحية المادية مع مراجعة النتائج المرتبطة بنظام المعلومات الإدارية المناسبة.
- التنسيق مع الإدارة المالية والإدارات المعنية كالشؤون الإدارية للتأكد من إتمام عملية التخلص من الأصول بالشكل القانوني السليم.



- التأكد من تحديث بيانات خطة إدارة الممتلكات و الصيانة بما يعكس الأصول الفعلية وضمن استبعاد الأصول التي تم التخلص منها من قبل الإدارة المالية.

٢.٤ الإجراءات

الرقم	المسؤول	العملية	الوقت	الطريقة	المخرج
استلام سجلات الأصول و تحديث سجلات الممتلكات و الصيانة					
١.	الإدارة المالية (قسم الأصول الثابتة)	إرسال قائمة بالأصول المسجلة و نسخة من تقارير استلام الأصول الموقعة و الموافق عليها إلى إدارة الممتلكات و الصيانة في حال استلامها	عند استلام القائمة / يوم العمل	نظام	قائمة الأصول المسجلة و تقارير استلام الأصول
٢.	مسئول الممتلكات و الصيانة	يقوم الموظف المسئول بالتحقق من صلاحية الأصول المسجلة لتأكيد اعتمادها في خطة إدارة الممتلكات و الصيانة، و تتم عملية التحقق من خلال عدد من النقاط على سبيل المثال لا الحصر: <ul style="list-style-type: none">• التأكد من توافق الأصول المسجلة مع التقارير المستلمة في قوائم الإدارة المالية• التأكد من عدم وجود أي ازدواجية في استلام التقارير من الإدارة المالية	يوم عمل	نظام / يدوي	
٣.	مسئول الممتلكات و الصيانة	يقوم مسئول الممتلكات و الصيانة بإضافة الأصول في سجلات إدارة الممتلكات و الصيانة	يوم عمل	يدوي	سجلات محدثة لإدارة الممتلكات و الصيانة
اعتماد الأصول في خطة إدارة الممتلكات و الصيانة					

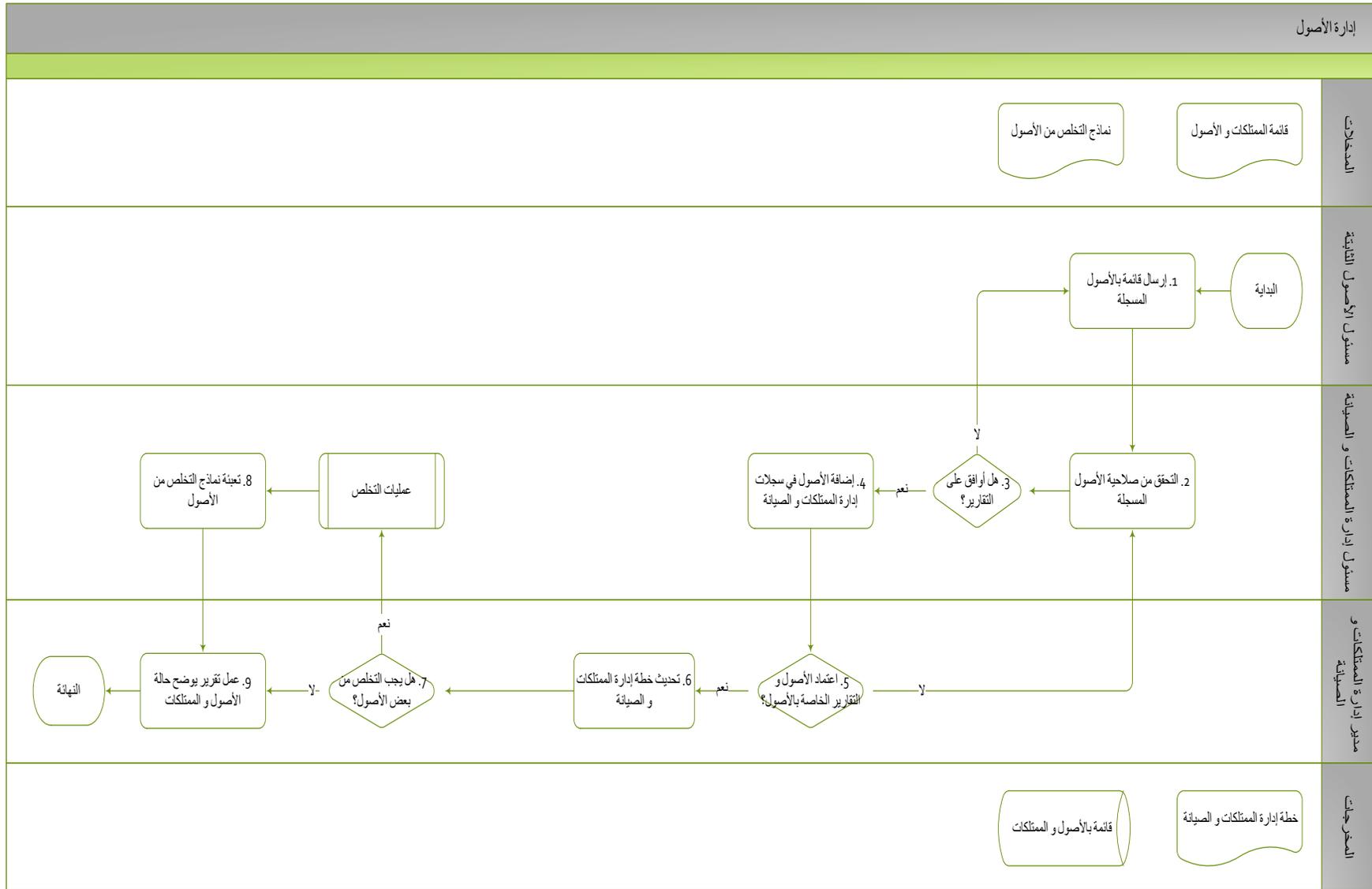


الرقم	المسؤول	العملية	الوقت	الطريقة	المخرج
٤.	مسئول إدارة الممتلكات و الصيانة	اعتماد الأصول و التقارير و التوصيات الخاصة بالأصول لتأكيد تسجيلها في سجلات الجمعية و العودة إلى مدير الممتلكات و الصيانة في حال وجود أي تعديلات	يوم عمل	نظام/ يدوي	
٥.	مدير إدارة الممتلكات و الصيانة	عند وجود تعديلات على التوصيات يقوم مدير إدارة الممتلكات و الصيانة بتحديدتها، ثم يتم إرسالها مرة أخرى المسؤول المختص بإدارته	يوم العمل	نظام/ يدوي	
٦.	مدير إدارة الممتلكات و الصيانة	تحديث خطة إدارة الممتلكات و الصيانة للتوافق مع الأصول المضافة في سجلات إدارة الممتلكات و الصيانة	يوم العمل	نظام/ يدوي	خطة إدارة و ممتلكات عامة محدثة
التخلص من الأصول					
٧.	المسؤول عن المعدة	تعبئة نماذج طلب التخلص من الأصول	يوم العمل	نظام/ يدوي	
٨.	مسئول إدارة الممتلكات و الصيانة	جمع النماذج و التأكد من اكتمال جميع المعلومات اللازمة قبل إرسالها إلى الإدارة المالية	يوم العمل	نظام/ يدوي	
٩.	مسئول الممتلكات و الصيانة	إرسال نماذج التخلص من الأصول إلى الإدارة المالية	يوم العمل	نظام	
١٠.	مدير الممتلكات و الصيانة	عمل تقرير يوضح حالة الأصول و الممتلكات من الناحية المالية و الخدمية بما يتضمن تكاليف قطع الغيار و الصيانة و تقديم توصيات لتحسين أداء الأصول و رفع قيمتها المادية و رفع التقارير إلى	يوم العمل	نظام/ يدوي	تقرير حالة الأصول و الممتلكات



الرقم	المسؤول	العملية	الوقت	الطريقة	المخرج
		الإدارة المالية. كما يجب التأكد من التسجيل الدقيق للساعات والمواد وقطع الغيار التي تم صرفها في عملية الصيانة			
١١.	مسئول إدارة الممتلكات و الصيانة	تأكيد التخلص من الأصل و تحديث سجلات إدارة الممتلكات و الصيانة	يوم العمل	نظام/ يدوي	

٣.٤ دورات العمل







٥. خطة إدارة عمليات الصيانة

١.٥ السياسات

- تتلخص وظيفة صيانة الممتلكات في المحافظة على منشآت الجمعية وتقديم الخدمات اللازمة للمنشآت من خلال الطلبات الواردة من الإدارات المختلفة.
- تشمل خدمات صيانة الممتلكات متابعة الصيانة الشاملة وأعمال تجديد وصيانة السكن الخاص بالعاملين الذي يندرج تحت ممتلكات الجمعية والقيام بجميع أعمال الصيانة لجميع مواقع الجمعية من أعمال صحية وكهربائية وتكييف ونجارة وإنشاءات وزراعة وصبغ ومتابعة التنفيذ و الصيانة وكذلك تخصيص فريق لتنظيف المواقع.
- يجب أن يتم الإشراف المستمر على عملية إدخال البيانات بنظام الحاسب الآلي ومتابعة تحديثها.
- التقارير الدورية: تعتبر التقارير الدورية من أهم سبل المراقبة والإشراف على أعمال صيانة الممتلكات، حيث تسهم التقارير الدورية بتوثيق سير العمل، وتحديد أية أمور قد تؤثر على تحقيق الأهداف من ناحية الوقت والتكلفة، بحيث تتطلب اتخاذ إجراءات تصحيحية أو عقد اجتماعات تنسيقية لمناقشتها. تستخرج التقارير من النظام الآلي إلى الجهات المعنية وهي كالاتي (كحد أدنى):

- قائمة بالإدارات التي طلبت أعمال الصيانة خلال الفترة
- تقرير عدد أوامر العمل الغير مقلدة
- تقرير الوقت المستغرق في إنجاز عمليات الصيانة



- تقرير واقعة (صيانة طارئة)
- تقرير تكلفة الصيانة الفعلية و جميع قطع الغيار التي تم استخدامها
- تقرير تنفيذ أعمال الصيانة طبقاً للخطة السنوية الموضوعة
- تقرير عن جميع إنجازات أعمال الصيانة ومدة الإصلاح مما سيساعد على إعداد مدد معيارية للإصلاح بحيث تكون حسب طبيعة العمل
- تقرير عن مدى رضا الجهة المستفيدة من الخدمة المقدمة
- تقرير أداء جهات الصيانة الخارجية بشكل دوري (يومي، أسبوعي أو شهري) من خلال مراقبة الأعمال المنجزة وتقييم معيار العمل الذي تقوم به الشركة الخارجية.

حفظ المستندات الخاصة:

- أ. يقع على إدارة الممتلكات و الصيانة وبالتنسيق مع إدارة الشؤون الإدارية مسؤولية حفظ المستندات الخاصة بصيانة الممتلكات من المعاملات والكتب الرسمية وغيرها من المستندات، والتأكد من توفير بيئة آمنة تماماً لتلك المستندات وحمايتها من السرقة أو فقدان أو الاطلاع غير المصرح به.
- ب. يتم حفظ وتخزين المستندات الخاصة في مكان آمن على أن يقتصر حق الوصول لتلك المستندات على الموظفين المصرح لهم من قبل مسؤول صيانة الممتلكات.
- ت. تقوم إدارة الشؤون الإدارية بالاحتفاظ بكافة المستندات في أرشيف مركزي للجمعية، وتحفظ المستندات وفقاً لطبيعتها ولمدة الاحتفاظ المقررة لها وفقاً لسياسة الأرشيف الإدارية.
- ث. تحفظ المستندات وفقاً للضوابط الخاصة بضبط ومراقبة المستندات والمعلومات والسجلات في الجمعية.
- ج. في حال إتلاف المستندات عند انتهاء فترة الحفظ المقررة لها، تقوم إدارة الشؤون الإدارية بتزويد إدارة الممتلكات والصيانة بقائمة بالمستندات الخاصة بصيانة



الممتلكات والتي تعدت فترة الحفظ الخاصة بها. على ألا يتم إتلاف تلك المستندات إلا بناء على موافقة صيانة الممتلكات على القائمة المستلمة من إدارة الشؤون الإدارية.

- يجب على إدارة الممتلكات و الصيانة القيام بالتنسيق مع مدراء الإدارات تحديد دورية إجراء عمليات الصيانة وتحديد المواقع المراد صيانتها وتحديد التكلفة الفعلية ومقارنتها مع المبالغ المقدرة لتنفيذها والمصادر التي سيتم الإعتماد عليها لتنفيذ عملية الصيانة. وبصفة عامة يجب أن يتم التنسيق مع الإدارات المعنية مرة على الأقل كل ثلاثة شهر.
- يجب على إدارة الممتلكات و الصيانة وضع جدول زمني لتحديد المواقع التي سيتم صيانتها وخطة متابعة لتنفيذ تلك الأعمال.
- يجب أن يأخذ موظفو الصيانة في الاعتبار أنواع عمليات الصيانة أثناء وضع الجدول الزمني للصيانة والتي تتمثل في الآتي:
 - أ. **الصيانة الدورية (الوقائية):**
 - هي الصيانة المخططة التي تتميز بالتحديد المسبق لعناصر التخطيط من خلال نظام مسبق من الفحص والاختبارات لتحديد حالة كل عنصر من عناصر الأصول وأعمال الصيانة المطلوبة لها. تتم الصيانة الدورية وفقاً لخطة زمنية بهدف صيانة الأصل بصورة دورية قبل حدوث عيوب به قد تؤثر على العمر الافتراضي له.
 - ب. **الصيانة اليومية (التصحيحية):**
 - هي الصيانة التي تتم بعد حدوث الخلل في الأصل. والمقصود بها إعادة الأصل إلى وضعه الذي يستطيع أداء الهدف المرجو منه وتتخذ عادة مباشرة وبدون أي تخطيط سابق لتنفيذها.
 - ت. **الصيانة الطارئة (المفاجئة):**



- هي الصيانة التي تتم نتيجة لحدوث خلل مفاجئ خلال فترة العطل أو الإجازات أو خارج أوقات الدوام ويجب إصلاحه بشكل عاجل.
- في حالة وجود أي أعطال طارئة فيجب تكليف فنيين طوارئ جاهزين للتعامل مع جميع أنواع الأعطال الطارئة ومستعدين للتجاوب في مختلف الأوقات التي يتم لاتفاق عليها مع إدارة الممتلكات والصيانة للتعامل مع هذه الحالات وإصلاح تلك الأعطال المفاجئة على أن يتم اعتماد طلب الصيانة الطارئة من قبل مستوى وظيفي أعلى كمدير المركز مثلاً.

إعداد خطة الصيانة الدورية

- يجب على إدارة الممتلكات والصيانة إعداد خطة سنوية لعمليات الصيانة الدورية لجميع مواقع ومباني ومرافق الجمعية (مثال: المباني، الملاعب، الأصول الثابتة، إلخ...).
- يجب ان تبني خطة الصيانة الدورية بالاعتماد على الموازنة التقديرية المعتمدة من قبل مجلس إدارة الجمعية والخاصة بإدارة الممتلكات و الصيانة.
- تُحدّد خطة الصيانة الدورية من خلال:
 - طلبات الإدارات
 - ملاحظات الكشف الدوري
 - تقارير الصيانة السابقة، مع إيضاح إعدادها و تكاليفها
 - ملاحظات التدقيق الداخلي
- تمثل خطة الصيانة السنوية المرجع المعتمد لموظفي إدارة الممتلكات و الصيانة في تنفيذ أعمال الصيانة على مدار العام.
- يجب ان تغطى خطة الصيانة الدورية الجوانب التالية كحد أدنى:
 - الموقع
 - الجهة المستفيدة



- الجدول الزمني المقترح لإجراء عمليات الصيانة الدورية
- من خلال عقد خارجي (outsourcing) أو داخلي (in-house)
- الكفاءات الفنية اللازمة لإجراء عمليات الصيانة (ميكانيكية، مدنية، كهربائية، الكترونية، ... الخ).
- الوقت الزمني المقدر لتنفيذ كل عملية من عمليات الصيانة المخطط لها.
- المستلزمات، المواد، قطع الغيار اللازمة لإتمام عمليات الصيانة.
- يجب الموافقة على خطة الصيانة من قبل رئيس إدارة الممتلكات و الصيانة ومدير إدارة الشؤون الإدارية ومن ثم الاعتماد من قبل الرئيس التنفيذي.
- تعتبر خطة الصيانة المعتمدة بمثابة وسيلة لقياس أداء صيانة الممتلكات فيما يتعلق بأعمال الصيانة وتحديد مستويات إنجاز الأهداف المنوطة بتلك الأعمال.
- تحدد دورية عمل الصيانة (سنوية، ربع سنوية، شهرية) بناءً على قواعد عملية كالتابعة الفنية للأصل ومعدلات الاهلاك الخاصة به وعمره الافتراضي، حيث تزيد دورية الصيانة الدورية للأصول ذات معدلات الاهلاك المرتفعة والعمر الافتراضي القصير مع الاخذ بعين الاعتبار قيمة ذلك الأصل وتكلفة الصيانة الدورية المرتبطة به.
- يجب التحقق من الإصلاحات القديمة التي تمت على أصول الجمعية بالاعتماد على رموز الأصول قبل تنفيذ الإصلاحات الجديدة بحيث يتم التنسيق مع الإدارة المالية للحصول على الرموز.
- يتم التحقق من الإصلاحات القديمة من خلال اعتماد سجل خاص بأعمال الصيانة (بطاقة تاريخية (History Card) للأصول والمباني الخاصة بالجمعية ويجب ان تتضمن تلك البطاقة المعلومات التالية كحد ادني:
 - تاريخ استلام الأصل والعمر الافتراضي له
 - المواصفات والخصائص الفنية



- المحتويات والمكونات (في حال المباني).
- تواريخ عمليات الصيانة الدورية التي خضع لها الأصل.
- دورية صيانة الأصل (سنوية ، ربع سنوية ، شهرية).
- التركيبات ، التحسينات والاضافات الأخرى على الأصل.
- ملاحظات فنية واستثناءات أخرى (إن وجدت).
- تقوم إدارة الممتلكات و الصيانة بالعمل على تنظيم الأعمال، ووضع آلية منظمة للتسيق مع الإدارات المعنية بالجمعية لتنفيذ مهام الصيانة على أكمل وجه مما يتوافق مع روح هذا الدليل و أسس السياسات و الإجراءات بطريقة فعالة و متكافئة بما يخدم مصالح الجمعية.
- يتم اختيار الفنيين لأداء الأعمال، توزيع المسؤوليات والأعمال، وإصدار أوامر العمل وغيرها من الأعمال التنظيمية التي تضمن سير عمليات الصيانة في الجمعية.

تنفيذ خطة الصيانة

- يتم اختيار الفنيين لأداء الأعمال، توزيع المسؤوليات والأعمال، وإصدار أوامر العمل وغيرها من الأعمال التنظيمية التي تضمن سير عمليات الصيانة في الجمعية.
- تلتزم إدارة الممتلكات و الصيانة بتنفيذ خطة الصيانة المعتمدة وفقاً للجدول الزمني المزمع لها والموارد والكفاءات اللازمة.
- في حال وجود أية تغيرات يتم تحديث خطة الصيانة العامة السنوية و بعد الموافقة عليها و اعتمادها وذلك بناء على موافقة كلاً من مدير إدارة الشؤون الإدارية ونائب الرئيس التنفيذي واعتماد الرئيس التنفيذي.
- في حال حدوث اي طارئ يمنع تنفيذ الخطة، لا بد من توضيح الأسباب التي منعت التنفيذ والمبررات الخاصة بذلك مع تحديد الحل البديل المقترح واعتماده أصولاً قبل البدء بتنفيذه.
- يجب على إدارة الممتلكات و الصيانة اعتماد إجراءات عمل موثقة لتنفيذ أعمال الصيانة وذلك من خلال نظام أمر العمل والذي يعمل على تسجيل وتنظيم عمليات الصيانة الخاصة



بالجمعية، ويعتبر أمر العمل بمثابة طلب من الإدارة المعنية للفنيين للبدء في اجراءات الصيانة.

- في حالة حدوث أي عطل، تقوم الإدارة المعنية بتعبئة طلب صيانة من خلال النظام الآلي ويتم إسناد أعمال الصيانة إلى المشرف المختص من خلال أمر العمل إلى الفني المختص حسب نوع العطل.
- عند استلام طلبات الصيانة يجب التحقق من الإصلاحات القديمة التي تمت على أصول الجمعية من خلال مراجعة السجل الخاص بأعمال الصيانة (بطاقة تاريخية) (History Card) للتأكد ما إذا كان الأصل متهاك (انتهاء العمر الافتراضي للأصل) وبناءً عليه يتم إخطار الإدارة المعنية والبدء بالإجراءات اللازمة.
- يجب ان يحتوي نموذج أمر العمل على البيانات التالية كحد ادني:
 - مهمة الصيانة المنفذة
 - تاريخ المهمة
 - الفني المسؤول عن الإصلاح
 - الفترة الزمنية المستغرقة للإصلاح
 - قطع الغيار التي تم تركيبها
 - المستلزمات والمستهلكات التي تم استخدامها
- يجب إقفال أمر العمل على النظام الآلي عند الانتهاء من أعمال الصيانة حيث لا يتم إقفال أمر العمل إلا بإعلام الجهة المستفيدة من انه تم إصلاح الأعطال. علاوة على ذلك تقوم الجهة المستفيدة ببيان مستوى رضاهم عن خدمة الصيانة المقدمة/ العمل المنجز الذي قاموا به.



- في حالة وجود أي أعطال طارئة فيجب تكليف فنيين للتعامل مع هذه الحالات وإصلاح تلك الأعطال المفاجئة. وعند الانتهاء من عملية الصيانة الطارئة يجب إعداد تقرير واقعة الصيانة (صيانة طارئة).
- في حال تطلّب العمل مواد الصيانة/ قطع الغيار لإتمام العمل:
 - أ. في حال كانت مواد الصيانة/ قطع الغيار المطلوبة مواد استهلاكية وضمن المواد المتوفرة في المخازن العامة فيجب التنسيق مع قسم المخازن العامة وطلب مواد الصيانة/ قطع الغيار من المخازن العامة، مع الأخذ بتسجيل قيمة المواد على تكلفة مواد العمل.
 - ب. في حال توفر مواد الصيانة/ قطع الغيار في المخزن، يجب أن يتوفر أمر العمل طلب المواد المطلوبة من المستودع، لضمان سرعة تنفيذ أعمال الصيانة.
 - ت. في حال توجب شراء مواد الصيانة غير متوفرة في المخازن العامة فيتم إتباع أسس صرف العهدة حسب ما جاء في دليل سياسات وإجراءات إدارة الشؤون المالية. وفي حال كان المبلغ أكبر من أسس صرف العهدة أو في حال كانت مواد الصيانة/ قطع الغيار المطلوبة غير متضمنة في الميزانية السنوية المخصصة لأعمال الصيانة، يتوجب الحصول على موافقة الشخص المسؤول طبقاً لجدول الصلاحيات المالية المُعتمد ويتم التنسيق مع إدارة المشتريات.
 - ث. في حال كانت أعمال الصيانة ليست من اختصاص إدارة الممتلكات و الصيانة أو تفوق قدرة الإدارة، يتم التعاقد مع جهات صيانة خارجية حيث يتم الرجوع إلى قائمة جهات الصيانة الخارجية المعتمدة. ويتم التنسيق مع إدارة العقود والمشتريات ومراقبة المراجعة المالية وإدارة الشؤون القانونية.



ج. تدفع بعض تكاليف الصيانة الطارئة أو غير الطارئة من العهدة النثرية الممنوحة لصيانة الممتلكات (حسب ما جاء في دليل سياسات وإجراءات إدارة الشؤون المالية) وذلك لأعمال الصيانة التي لا تحتل التأجيل والتي لا تتعدى قيمتها المبلغ المخصص للعهدة النثرية.

عدة الصيانة:

- يجب تسليم عدة الصيانة للفنيين من خلال نموذج استلام عهدة شخصية. في حال أخذ الفني إجازة فيقوم بتسليم عهده لأي من زملائه عن طريق استخدام نموذج تحويل عهدة، و يتم جمع العهد من قبل مسئول إدارة عمليات الصيانة واعتماد التحويل من قبل مدير إدارة الممتلكات و الصيانة.
- يجب إجراء عملية جرد دوري عشوائي خلال السنة للتأكد من حالة العدة بحيث تغطي عملية الجرد عدد جميع الفنيين. في حال كان هنالك نقص يجب التحقيق بالأمر من قبل مدير إدارة الممتلكات والصيانة وأخذ الإجراء المناسب. وفي حال كانت العدة تالفة أو غير كاملة للقيام بعمليات الصيانة يتم توفير عدة جديدة.

متابعة أعمال الصيانة (قياس الأداء)

- يجب مراقبة تنفيذ أعمال الصيانة طبقاً للخطة السنوية الموضوعة وبالتنسيق مع مدراء الإدارات المعنية في الجمعية.
- يجب تحديد وتحليل الاختلافات بين خطة الصيانة الدورية المعتمدة وما تم إنجازه بالفعل وتوضيح أسباب الاختلافات إن وجدت (كـتقصير أو إهمال فريق الصيانة، نقص العمالة، نقص الأدوات، عدم توفر مواد الصيانة/ قطع الغيار) فينبغي أن يتخذ جميع الإجراءات التصحيحية الممكنة لإنهاء هذه الأسباب. ويمكن رفع التوصيات ومتطلبات الإجراءات



- التصحيحية للأقسام المختلفة ذات العلاقة في الشركة للمساهمة في إنهاء هذه الأسباب
وعمل خطة العمل المقترحة لتلافي مثل تلك الاختلافات مستقبلاً
- يجب ان تتم متابعة أوامر العمل المفتوحة (التي لم يتم الانتهاء منها بعد) من خلال طباعة تقرير يومي بالأعمال الغير مقفلة والمتابعة على أسباب عدم الإقبال.
 - يجب متابعة الإنجاز من خلال إعداد تقرير شهري عن جميع إنجازات أعمال الصيانة التي تمت خلال الشهر ومقارنتها بالأعمال الموضوعه بالخطة مسبقاً.
 - يجب متابعة ومراجعة مدة الإصلاح من خلال إعداد تقرير شهري عن جميع إنجازات أعمال الصيانة ومدد الإصلاح مما سيساعد على إعداد مدد معيارية للإصلاح بحيث تكون حسب طبيعة العمل. ويجب متابعة المدد المستغرقة ومقارنتها بالمدد المعيارية وإقتراح حلول لتقليل فترة الإصلاح في حال زادت مدة الإصلاح عن المدة المعيارية.
 - يجب متابعة رضا الجهة المستفيدة من خلال إعداد تقرير شهري والمتابعة على أسباب عدم الرضا إن وجد ورفع التوصيات لتلافي مثل تلك النتائج مستقبلاً.
 - يجب متابعة أداء جهات الصيانة الخارجية بشكل دوري (يومي، أسبوعي أو شهري) من خلال مراقبة الأعمال المنجزة وتقييم معيار العمل الذي تقوم به الشركة الخارجية.
 - ينبغي التنسيق مع إدارة الجودة لتحديد سبل تطوير خدمات الصيانة.

أمن وسلامة عمليات الصيانة

- يجب الالتزام بسياسات الأمن والسلامة المتبعة في الجمعية.
- في حالة إصابات العمل يتم تعبئة تقرير عن إصابة وإخطار إدارة الموارد البشرية (قسم الرواتب والتعويضات التي تراسل إدارة الشؤون القانونية لاتخاذ الإجراءات اللازمة).

الخدمات المساندة



- في حال احتاجت مواقع الجمعية لأي خدمات مساندة (تزويد المواقع بالمياه، مولدات كهرباء، الصرف الصحي...إلخ) يتم تقديم طلب خدمة على النظام الآلي من قبل المواقع المستفيدة كي يتم توفير هذه الخدمات.
- نظافة الممتلكات
- يجب تخصيص فريق لتنظيف مواقع الجمعية المختلفة. كما يتم الاستعانة بمصادر خارجية لتوفير خدمات التنظيف.
- يجب أن يتم إعداد خطة شهرية لجدولة فريق التنظيف على مواقع الجمعية المختلفة على أن تشمل الخطة كحد أدنى على:
 - عدد فريق التنظيف
 - أسماء فريق التنظيف
 - الموقع
 - المهام
- يجب على جميع فريق التنظيف الالتزام بالزي الرسمي للعمل أثناء فترة الدوام الرسمي في الجمعية.
- ينبغي متابعة فريق التنظيف التابع لصيانة الممتلكات وشركة التنظيف الخارجية في حال تم تسليمها إلى جهة خارجية، وأعمال التنظيف اليومية وتوزيع أدوات/مواد التنظيف.
- يجب أن يتم إعداد خطة أسبوعية/ يومية لجدولة حاجة كل موقع من أدوات /معدات التنظيف حيث يجب التنسيق مع قسم المخازن العامة لطلب أدوات/مواد التنظيف.



٢.٥ الإجراءات

الرقم	المسؤول	العملية	الوقت	الطريقة	المخرج
الصيانة الدورية					
٠١	مسؤول صيانة الممتلكات / مشرف صيانة الممتلكات	التنسيق مع الإدارات المعنية لوضع خطة صيانة دورية شاملة لكل موجودات / أصول الجمعية.	الربع الأول من السنة المالية	نظام/ يدوي	
٠٢	مسؤول إدارة الممتلكات و الصيانة	يتم حصر جميع موجودات / أصول الجمعية وترتيبها حسب الأهمية والحاجة للصيانة.	الربع الأول من السنة المالية	نظام/ يدوي	
٠٣	مسؤول إدارة الممتلكات و مشرف صيانة الممتلكات	إعداد خطة الصيانة الدورية والتي تشمل كحد أدنى: <ul style="list-style-type: none">الموقعالجهة المستفيدةالجدول الزمني المزمع لإجراء عمليات الصيانة الدورية من خلال عقد خارجي (outsourcing) أو داخلي (in-house)الكفاءات الفنية اللازمة لإجراء عمليات الصيانة (ميكانيكية، مدنية، كهربائية، إلكترونية، ... الخ)الوقت الزمني المقدر لتنفيذ كل عملية من عمليات الصيانة المخطط لهاالمستلزمات، المواد، قطع الغيار اللازمة لإتمام عمليات الصيانة	الربع الأول من السنة المالية	نظام/ يدوي	خطة صيانة دورية شاملة
٠٤	مدير إدارة الممتلكات و الصيانة	مراجعة خطة الصيانة الدورية واعتمادها.	يوم العمل عند استلام الخطة	نظام/ يدوي	



الرقم	المسؤول	العملية	الوقت	الطريقة	المخرج
٥.	مدير إدارة الشؤون الإدارية والرئيس التنفيذي	المراجعة والاعتماد النهائي لخطة الصيانة الدورية.	يوم العمل عند استلام الخطة	نظام/ يدوي	
٦.	مسؤول صيانة الممتلكات/ موظف الصيانة	تكليف فريق الفنيين المؤهل وتوجيهه على إنجاز أعمال الصيانة حسب الخطة.	يوم العمل عند استلام الخطة	نظام/ يدوي	
٧.	مسؤول صيانة الممتلكات ومشرف صيانة الممتلكات	متابعة ومراجعة الخطة بشكل دوري والتأكد من سير العمل وتحديثها عند الحاجة وإرسالها إلى رئيس قسم الصيانة ومساعد مدير إدارة الشؤون الإدارية للاعتماد المبدئي.	اسبوعي/ شهري	يدوي	
٨.	مساعد مدير إدارة الشؤون الإدارية	مراجعة خطة الصيانة المعدلة واعتمادها مبدئياً.	يوم العمل عند استلام الخطة	يدوي	
٩.	مدير إدارة الشؤون الإدارية والرئيس التنفيذي	المراجعة والاعتماد النهائي لخطة الصيانة المعدلة.	يوم العمل عند استلام الخطة	يدوي	
١٠.	مسؤول / مشرف صيانة الممتلكات	إدخال/تحديث المعلومات على النظام الآلي.	يوم العمل عند استلام الخطة	نظام/ يدوي	
١١.	مسؤول / مشرف صيانة الممتلكات	الاحتفاظ بصورة بملفات الأرشيف كما يتم حفظ نسخة ببرنامج الأرشيف الإلكتروني.	يوم العمل عند استلام الخطة	نظام/ يدوي	
طلبات الصيانة					
١٢.	مسؤول صيانة الممتلكات	إستلام طلبات الصيانة (راجع نموذج رقم – ٧. ١ – طلبات الصيانة) من الإدارات المستفيدة من خلال النظام الآلي. * في حالات طلبات الصيانة الطارئة أثناء العطل	يومي	نظام/ يدوي	



الرقم	المسؤول	العملية	الوقت	الطريقة	المخرج
		والإجازات وخارج أوقات الدوام فيجب تكليف فنيين طوارئ للتعامل بناء على قائمة أسماء الفنيين مع هذه الحالات وإصلاح تلك الأعطال المفاجئة. عند الانتهاء من عملية الصيانة الطارئة يجب: • تعبئة أمر العمل وتحديد الأولوية: طارئة			
١٣.	مسؤول صيانة الممتلكات	التحقق من الإصلاحات القديمة التي تمت على الأصل من خلال مراجعة السجل الخاص بأعمال الصيانة (بطاقة تاريخية (History Card) وإذا كان الأصل متهاك (انتهاء العمر الافتراضي للأصل) يتم إخطار الإدارة المعنية والبدء بإجراءات العدم. إذا لم يكن متهاك راجع خطوة ٣.	يومي	نظام/ يدوي	
١٤.	مسؤول صيانة الممتلكات	إسناد أعمال الصيانة من خلال أمر العمل (راجع نموذج رقم ٧.٢ - نموذج أمر العمل) على النظام حيث يتم تحديد أولوية لتنفيذ أعمال الصيانة (دورية، يومية).	يومي	نظام/ يدوي	
١٥.	موظف صيانة الممتلكات	مراجعة أمر العمل وتكليف وتوزيع الفنيين على أساس الأولوية وموقع العمل ومؤهلات الفنيين لإصلاح الأعطال طبقاً لأمر العمل.	يومي	نظام/ يدوي	
١٦.	فني	استلام أمر العمل وتعبئة أمر العمل وكتابة الملاحظات في الموقع. • في حال كانت عمليات الصيانة بسيطة ولا تحتاج إلى مواد/قطع صيانة إضافية يتم إصلاحها في الموقع مباشرة وتعبئة أمر العمل وكتابة الملاحظات وكتابة الأعمال المنفذة وأخذ صورة عن العمل المنجز قبل وبعد إنجازه ويقوم	يومي	نظام/ يدوي	



الرقم	المسؤول	العملية	الوقت	الطريقة	المخرج
		<ul style="list-style-type: none">• بالتوقيع على أمر العمل. راجع خطوة ٧.• في حال كانت عمليات الإصلاح تستوجب مواد/ قطع إصلاح فيتم كتابة المواد اللازمة ومراجعة موظف صيانة الممتلكات.• في حال كانت مواد الصيانة/ قطع الغيار المطلوبة مواد إستهلاكية وضمن المواد المتوفرة في المخازن العامة فيجب التنسيق مع قسم المخازن العامة من خلال تعبئة طلب صرف مواد الصيانة/ قطع الغيار من قبل موظف صيانة الممتلكات، على أن يتم اعتماد الطلب من قبل مشرف صيانة الممتلكات و مدير إدارة الممتلكات و الصيانة.• في حال توجب شراء مواد الصيانة الغير متوفرة في المخازن العامة فيتم إتباع أسس صرف العهدة حسب ما جاء في دليل سياسات وإجراءات إدارة الشؤون المالية. وفي حال كان المبلغ أكبر من أسس صرف العهدة أو في حال كانت مواد الصيانة/ قطع الغيار المطلوبة غير متضمنة في الميزانية السنوية المخصصة لأعمال الصيانة، يتوجب الحصول على موافقة الشخص المسؤول طبقاً لجدول الصلاحيات المالية المعتمد ويتم التنسيق مع إدارة المشتريات من خلال تعبئة نموذج طلب شراء مواد صيانة / قطع غيار من قبل موظف صيانة			



الرقم	المسؤول	العملية	الوقت	الطريقة	المخرج
		<p>الممتلكات، على أن يتم اعتماد الطلب من قبل مشرف صيانة الممتلكات ورئيس قسم الصيانة (راجع نموذج طلب الشراء التابع لإدارة المشتريات).</p> <ul style="list-style-type: none">• في حال كانت أعمال الصيانة ليست من اختصاص صيانة الممتلكات أو تفوق قدرة صيانة الممتلكات يتم التعاقد مع جهات صيانة خارجية حيث يتم الرجوع إلى قائمة جهات الصيانة الخارجية المعتمدة. ويتم التنسيق مع إدارة العقود والمشتريات ومراقبة المراجعة المالية وإدارة الشؤون القانونية.			
١٧.	فني	عند إتمام إصلاح الأعطال/الصيانة يتم كتابة الأعمال المنفذة ويقوم بالتوقيع على أمر العمل.	يومي عند استلام أمر العمل	يدوي	
١٨.	الجهة المستفيدة	توقيع في خانة المستلم والتي يقر فيها انه تم إصلاح كافة الأعطال ويتم بيان مستوى الرضا عن الخدمة المقدمة.	يومي عند استلام أمر العمل	يدوي	
١٩.	موظف صيانة الممتلكات ومسؤول صيانة الممتلكات ومشرف صيانة الممتلكات	مراجعة أمر العمل وإتمامه.	يومي عند استلام أمر العمل	يدوي	
٢٠.	موظف صيانة الممتلكات	إقفال أمر العمل على النظام الآلي.	يومي عند استلام أمر العمل	نظام/ يدوي	



الرقم	المسؤول	العملية	الوقت	الطريقة	المخرج
٢١.	موظف صيانة الممتلكات	تحديث السجل الخاص بأعمال الصيانة (بطاقة تاريخية (History Card)) بأعمال الصيانة/ الإصلاحات الجديدة التي تم تنفيذها على النظام الآلي.	يوم عمل	نظام/ يدوي	
٢٢.	فني	الإحتفاظ بصورة بملفات الأرشيف كما يتم حفظ نسخة ببرنامج الأرشيف الإلكتروني.	يوم عمل	نظام/ يدوي	
متابعة أعمال الصيانة					
٢٣.	مسؤول صيانة الممتلكات وموظف صيانة الممتلكات	<p>عمل تقارير دورية (يومية / أسبوعية) لمتابعة أعمال صيانة الممتلكات وتشمل كحد أدنى:</p> <ul style="list-style-type: none">• مراقبة تنفيذ أعمال الصيانة طبقاً للخطة السنوية الموضوعة وبالتنسيق مع مدراء الإدارات المعنية في الجمعية.• متابعة على أوامر العمل المفتوحة من خلال طباعة تقرير يومي بالأعمال الغير مقلدة والمتابعة على أسباب عدم الإقفال.• متابعة الإنجاز من خلال إعداد تقرير شهري عن جميع إنجازات أعمال الصيانة التي تمت خلال الشهر (الدورية والطارئة) ومقارنتها بالأعمال الموضوعة بالخطة مسبقاً.• متابعة ومراجعة مدة الإصلاح من خلال إعداد تقرير شهري عن جميع إنجازات أعمال الصيانة ومدد الإصلاح مما سيساعد على إعداد مدد معيارية للإصلاح بحيث تكون حسب طبيعة العمل. ويجب متابعة المدد المستغرقة ومقارنتها	أسبوعي/ شهري/ دوري	نظام/ يدوي	تقرير حالة أعمال الصيانة



الرقم	المسؤول	العملية	الوقت	الطريقة	المخرج
		<p>بالممدد المعيارية وإقتراح حلول لتقليل فترة الإصلاح في حال زادت مدة الإصلاح عن المدة المعيارية.</p> <ul style="list-style-type: none">• متابعة رضا الجهة المستفيدة من خلال إعداد تقرير شهري والمتابعة على أسباب عدم الرضا إن وجد ورفع التوصيات لتلافي مثل تلك النتائج مستقبلاً.• متابعة أداء جهات الصيانة الخارجية بشكل دوري (يومي، أسبوعي أو شهري) من خلال مراقبة الأعمال المنجزة وتقييم معيار العمل الذي تقوم به الشركة الخارجية.			
٢٤.	مسؤول صيانة الممتلكات وموظف صيانة الممتلكات	تحديد وتحليل الاختلافات/ الإنحرافات/ النتائج الغير مرضية في التقارير.	يوم عمل بعد استلام التقرير	نظام/ يدوي	
٢٥.	مسؤول صيانة الممتلكات ومشرف صيانة الممتلكات	إتخاذ جميع الإجراءات التصحيحية الممكنة لإنهاء هذه الأسباب. ويمكن رفع التوصيات ومتطلبات الإجراءات التصحيحية للأقسام المختلفة ذات العلاقة في الجمعية في إنهاء هذه الأسباب وعمل خطة العمل المقترحة لتلافي مثل تلك الاختلافات مستقبلاً.	يوم عمل عند استلام التقرير	نظام/ يدوي	
٢٦.	فني	إدخال/تحديث المعلومات على النظام الآلي.	يوم عمل عند استلام التقرير	نظام/ يدوي	
٢٧.	فني	الإحتفاظ بصورة بملفات الأرشيف كما يتم حفظ نسخة ببرنامج الأرشيف الإلكتروني.	يوم عمل عند استلام التقرير	نظام/ يدوي	



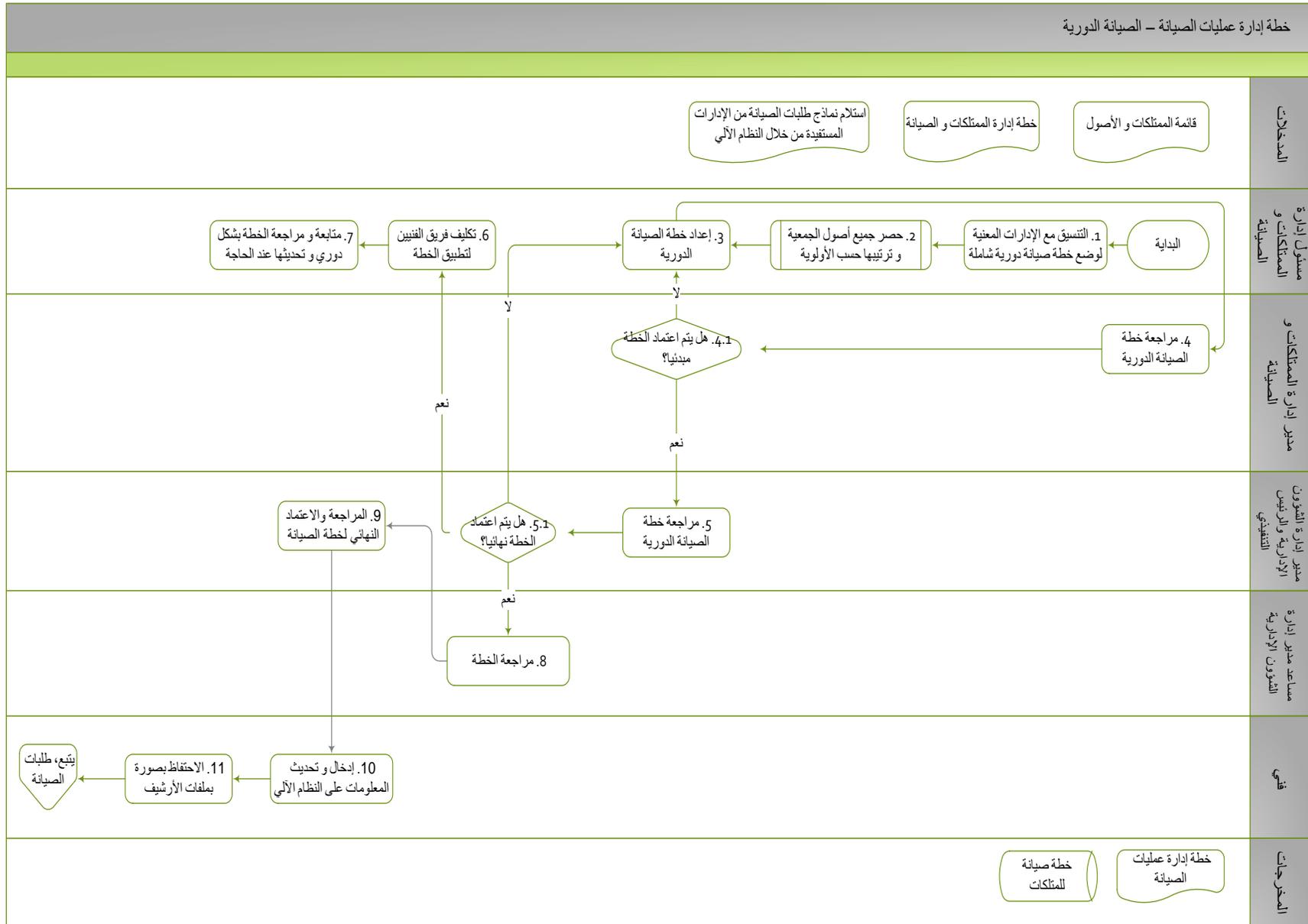
الرقم	المسؤول	العملية	الوقت	الطريقة	المخرج
تأمين مواقع الجمعية بفريق التنظيف					
٢٨.	مسؤول صيانة الممتلكات	إعداد خطة شهرية لجدولة فريق التنظيف على مواقع الجمعية المختلفة على أن تشمل الخطة كحد أدنى على: <ul style="list-style-type: none">• عدد فريق التنظيف• أسماء فريق التنظيف• الموقع• المهام	شهري	يدوي	خطة شهرية لعمليات النظافة
٢٩.	مشرف صيانة الممتلكات	مراجعة الخطة الشهرية. في حال أي تعليق أو ملاحظات يتم إخطار مسؤول صيانة الممتلكات لإعادة النظر فيها.	يوم عمل بعد استلام الخطة	نظام/ يدوي	
٣٠.	مشرف صيانة الممتلكات	الموافقة على الخطة المراجعة.	يوم عمل بعد استلام الخطة	نظام/ يدوي	
٣١.	مدير إدارة الممتلكات و الصيانة	إعتماد الخطة الشهرية.	يوم عمل عند استلام الخطة	نظام/ يدوي	
٣٢.	مسؤول صيانة الممتلكات/ موظف الصيانة	تكليف الفريق وتوجيهه على إنجاز أعمالهم حسب الخطة.	يومين عمل بعد اعتماد الخطة	نظام/ يدوي	
٣٣.	مسؤول صيانة الممتلكات ومشرف صيانة الممتلكات	متابعة ومراجعة الخطة بشكل دوري والتأكد من سير العمل وتحديثها عند الحاجة وإرسالها إلى مدير إدارة الممتلكات و الصيانة.	أسبوعي/ يومي	نظام/ يدوي	
٣٤.	فني	إدخال/تحديث المعلومات على النظام الآلي.	يومي	نظام/ يدوي	

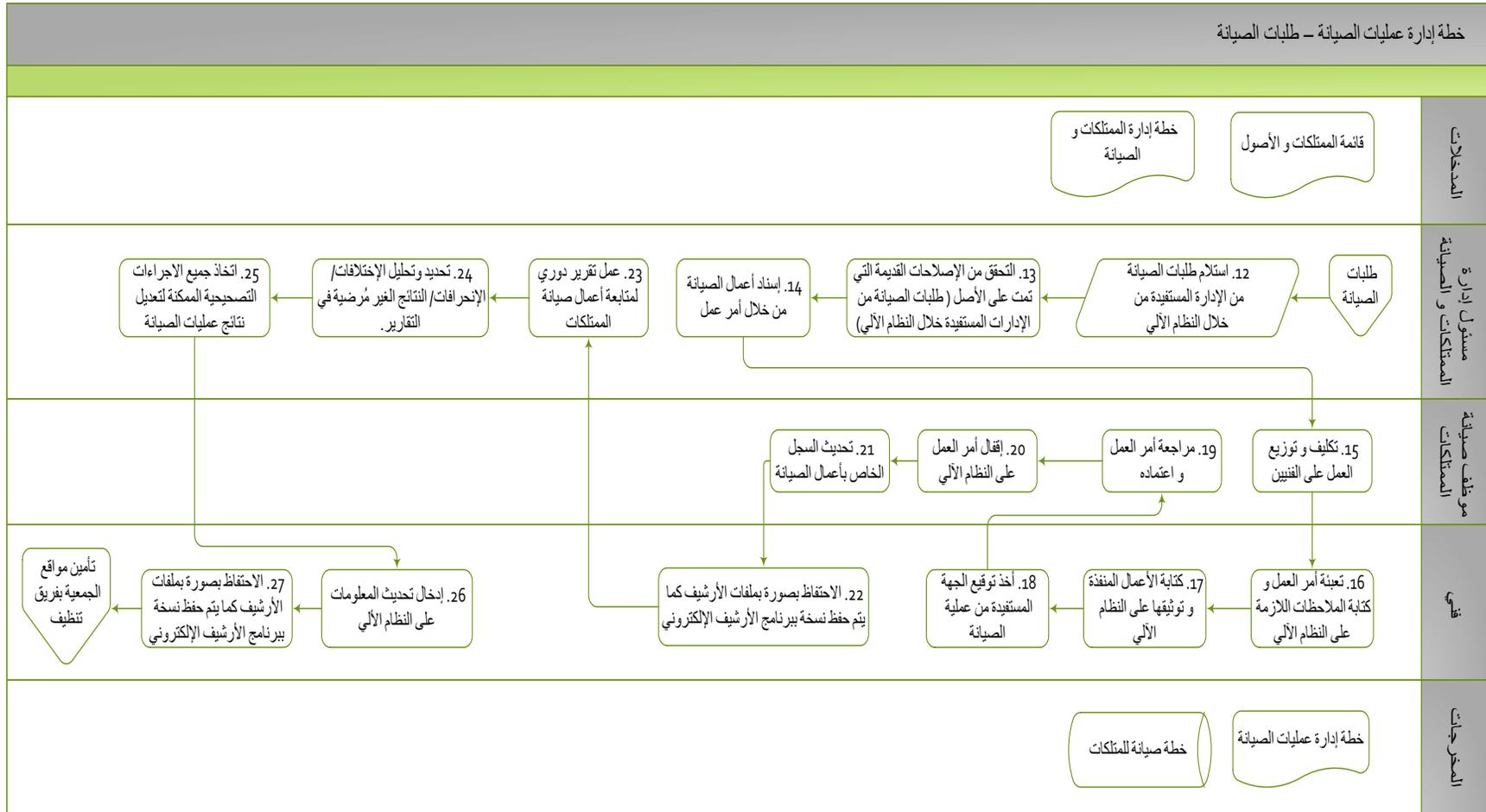


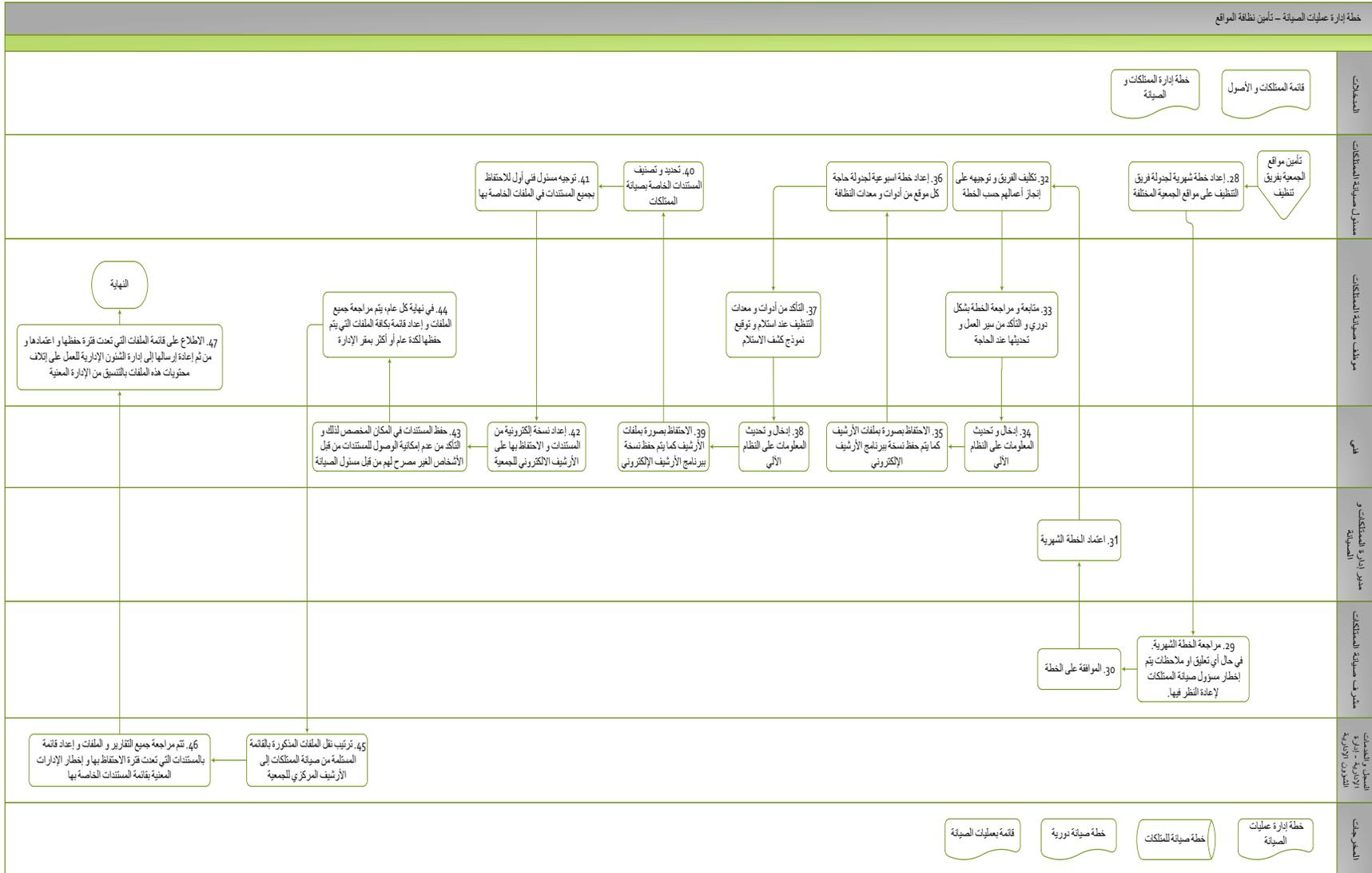
الرقم	المسؤول	العملية	الوقت	الطريقة	المخرج
٣٥.	فني	الإحتفاظ بصورة بملفات الأرشيف كما يتم حفظ نسخة ببرنامج الأرشيف الإلكتروني.	يومي	نظام/ يدوي	
توفير جميع مواقع الجمعية بأدوات /معدات التنظيف					
٣٦.	مسؤول صيانة الممتلكات	إعداد خطة أسبوعية لجدولة حاجة كل موقع من أدوات /معدات التنظيف.	شهري	يدوي	خطة توفير أدوات النظافة
٣٧.	موظف صيانة الممتلكات	التأكد من أدوات /معدات التنظيف عند الإستلام والتوقيع على نموذج "كشف إستلام" والذي يحتوي على تفاصيل أدوات /معدات التنظيف المستلمة مثل عدد وأنواع أدوات /معدات التنظيف...إلخ.	عند الاستلام	نظام/ يدوي	
٣٨.	فني	إدخال/تحديث المعلومات على النظام الآلي.	يومي	نظام/ يدوي	
٣٩.	فني	الاحتفاظ بصورة بملفات الأرشيف كما يتم حفظ نسخة ببرنامج الأرشيف الإلكتروني.	يومي	نظام/ يدوي	
حفظ المستندات					
٤٠.	مسؤول صيانة الممتلكات	تحديد وتصنيف المستندات الخاصة بصيانة الممتلكات التي يجب الاحتفاظ بها داخل مقر الإدارة.	يومي	نظام/ يدوي	
٤١.	مسؤول صيانة الممتلكات	توجيه مسؤول فني أول للاحتفاظ بجميع المستندات في الملفات الخاصة بها.	يومي	نظام/ يدوي	
٤٢.	فني	إعداد نسخة الكترونية من المستندات والاحتفاظ بها على الأرشيف الإلكتروني للجمعية.	يومي	نظام/ يدوي	



الرقم	المسؤول	العملية	الوقت	الطريقة	المخرج
٤٣.	فني	حفظ المستندات في المكان المخصص لذلك والتأكد من عدم إمكانية الوصول للمستندات من قبل الأشخاص الغير مصرح لهم من قبل مسؤول صيانة الممتلكات.	يومي	نظام/ يدوي	
٤٤.	موظف صيانة الممتلكات	في نهاية كل عام، يتم مراجعة جميع الملفات وإعداد قائمة بكافة الملفات التي تم حفظها لمدة عام أو أكثر بمقر الإدارة وإرسال القائمة إلى إدارة الشؤون الإدارية.	يومي	نظام/ يدوي	
٤٥.	السجل والخدمات الإدارية - إدارة الشؤون الإدارية	ترتيب نقل الملفات المذكورة بالقائمة المستلمة من صيانة الممتلكات إلى الأرشيف المركزي للجمعية.	يومي	نظام/ يدوي	
إتلاف المستندات					
٤٦.	السجل والخدمات الإدارية - إدارة الشؤون الإدارية	في نهاية كل عام يتم مراجعة جميع الملفات وإعداد قائمة بالمستندات التي تعدت فترة الاحتفاظ بها ومن ثم يتم إخطار الإدارات المعنية بقائمة المستندات الخاصة بها والتي انتهت فترة حفظها.	الربع الأول من السنة المالية	نظام/ يدوي	قائمة مستندات محدثة
٤٧.	موظف صيانة الممتلكات / مسؤول صيانة الممتلكات	الاطلاع على قائمة الملفات التي تعدت فترة حفظها واعتمادها ومن ثم إعادة إرسالها إلى إدارة الشؤون الإدارية للعمل على إتلاف محتويات هذه الملفات بالتنسيق مع الإدارة المعنية.	الربع الأول من السنة المالية	نظام/ يدوي	









٦. اختيار متعهدين الخدمات و إدارة العقود

١.٦ السياسات

- تقوم إدارة الممتلكات و الصيانة من فترة إلى أخرى باللجوء إلى التعاقد مع جهات أو شركات صيانة خارجية في الحالات التالية:
 - أ. عدم توفر الفنيين المعنيين بأعمال الصيانة المهارات الضرورية واللازمة لتنفيذ أعمال الصيانة المطلوبة، على سبيل المثال لوجود عمليات صيانة متخصصة و دقيقة
 - ب. عدم كفاية الموارد الداخلية لتنفيذ أعمال الصيانة المطلوبة
 - ت. في حال كانت تكلفة أداء أعمال الصيانة داخلياً أكبر من تكلفة التعاقد مع جهات الصيانة الخارجية
- عند وجود حاجة لتعيين شركات صيانة خارجية وفقاً للحالات المبينة أعلاه يجب التنسيق مع إدارة العقود والمشتريات الإدارة ذات العلاقة والتي ستقوم بدورها بإتخاذ الإجراءات اللازمة.
- يجب التحقق من عدة نواحي قبل اختيار أحد جهات الصيانة الخارجية من خلال:
 - حصر عدد من جهات الصيانة الخارجية المحتملة وإعداد قائمة خاصة بهم
 - تقييم جهات الصيانة الخارجية المحتملة الذين تم حصرهم. حيث ينبغي استخدام معايير محددة مسبقاً في تقييم واختيار الشركات وتحديثها بشكل دوري
 - إعداد قائمة بأسماء جهات الصيانة الخارجية المعتمدة
 - تقييم أداء جهات الصيانة الخارجية المختارة
- يجب اختيار شركات الصيانة الخارجية أو الفنيين المختصين بناءً على المعايير التالية كحد أدنى:



- حجم الأعمال المطلوب إنجازها
- أتعاب الصيانة التي سوف يتم الاتفاق عليها
- سمعة الشركة المزودة للخدمات الصيانة
- لا يجوز التعامل مع أي جهات صيانة خارجية لم تدرج في قائمة جهات الصيانة الخارجية المعتمدة
- يتم إزالة جهات الصيانة الخارجية من قائمة جهات الصيانة الخارجية المعتمدة في إحدى الحالات التالية:
 - القيام بأنشطة أو ممارسات منافية لأخلاقيات العمل
 - حدوث تضارب في المصالح
 - التعثر في إتمام التزامات العقد
 - أسباب أخرى تضر بمصلحة الجمعية
- يجب مراجعة وتحديث قائمة جهات الصيانة الخارجية المعتمدة بشكل سنوي، بحيث يتم التعرف على شركات جدد.
- يجب متابعة أداء جهات الصيانة الخارجية بشكل دوري (يومي، أسبوعي أو شهري) من خلال مراقبة الأعمال المنجزة وتقييم معيار العمل الذي تقوم به الشركة الخارجية. وفي حالة ملاحظة أي انخفاض ملحوظ في أداء جهة الصيانة الخارجية، يتم إبلاغ مشرف صيانة الممتلكات لاتخاذ الإجراء المناسب في هذا الشأن.
- يجب التنسيق مع إدارة الشؤون المالية وإدارة العقود والمشتريات لتوفير جميع التقارير الخاصة بتقييم جهة الصيانة الخارجية فيما يتعلق بأداء الجهة خلال العام، تكلفة التعاقد نسبة إلى الأعمال المنجزة خلال العام وشروط التعاقد المذكورة في العقد المبرم بين الجمعية وجهة الصيانة الخارجية وذلك قبل القيام بتجديد التعاقد. يتم رفع التوصيات في هذا الشأن إلى أمين المجلس الفرعي للاعتماد قبل تجديد العقد مع جهة الصيانة الخارجية.

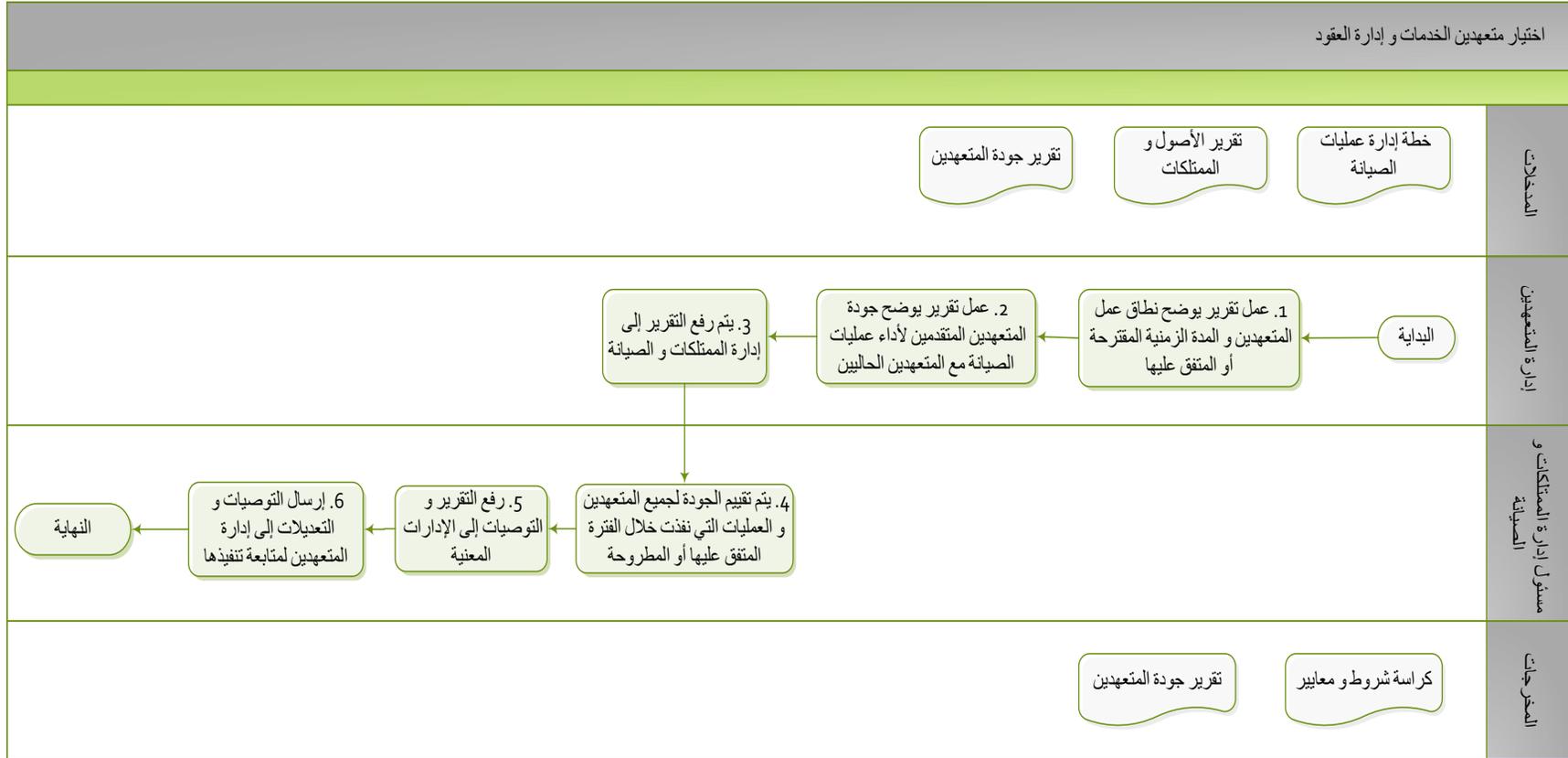


٢.٦ الإجراءات

الرقم	المسؤول	العملية	الوقت	الطريقة	المخرج
١.	إدارة المتعهدين	إعداد تقرير يوضح نطاق عمل المتعهدين والمدة الزمنية المتفق عليها.	شهري أو عند الحاجة	يدوي/ نظام	تقرير نطاق عمل المتعهدين
٢.	إدارة المتعهدين	اعداد تقرير يقيم الجودة لجميع المتعهدين المتقدمين لأداء عمليات الصيانة مع المتعهدين الحاليين	شهري أو عند الحاجة	يدوي/ نظام	تقرير جودة المتعهدين
٣.	إدارة المتعهدين	رفع التقرير إلى إدارة الممتلكات و الصيانة للمراجعة و الاعتماد	يوم العمل عند استلام التقارير	يدوي/ نظام	
٤.	إدارة الممتلكات و الصيانة	تقييم الجودة لجميع المتعهدين و العمليات التي نفذت خلال الفترة المتفق عليها أو المطروحة	أسبوع عمل بعد استلام التقارير	يدوي/ نظام	
٥.	إدارة الممتلكات و الصيانة	رفع التقرير والتوصيات إلى الإدارة العليا للاعتماد والإدارات الأخرى المعنية لأخذ العلم وتزويد صور للإدارات الفنية	يوم العمل عند استلام التقارير	يدوي/ نظام	
٦.	إدارة الممتلكات و الصيانة	إرسال التوصيات و التعديلات إلى إدارة المتعهدين لمتابعة تنفيذها	يوم العمل عند استلام التقارير	يدوي/ نظام	

٣.٦ دورات العمل

اختيار متعهدين الخدمات وإدارة العقود





النماذج

نموذج رقم - ٧.١ - طلبات الصيانة

نموذج رقم - ٧.٢ - أمر العمل



نموذج رقم - ٧.١ - طلبات الصيانة

التاريخ / / ٥ ١٤ رقم طلب الصيانة:

الاسم رقم الهاتف رقم الجوال

الإدارة اسم وتوقيع طالب الصيانة

تفاصيل طلب الصيانة



نموذج رقم - ٧.٢ - أمر العمل

رقم طلب الصيانة:

رقم المهمة	تاريخ	رقم المهمة	الأولوية
الأولوية	<input type="checkbox"/> يومية (تصحيحية)	<input type="checkbox"/> دورية	<input type="checkbox"/> طارئة
التصنيف	<input type="checkbox"/> نجارة	<input type="checkbox"/> كهرباء	<input type="checkbox"/> صحي
عدد الفنيين	<input type="checkbox"/> آخر	<input type="checkbox"/> مدني	<input type="checkbox"/> ميكانيكي
		الموقع	

م	اسم الفني	الوظيفة	الرقم العام

التاريخ: / / ٥١٤

وقت الوصول إلى الموقع: _____ وقت الخروج من الموقع: _____

وقت البدء بالعمل: _____ وقت إنتهاء العمل: _____

ملاحظات الفني						
ملاحظات	الوقت المستغرق	المواد التي تم استخدامها	تاريخ الإنجاز	الأعمال التي تم إنجازها	المواد المطلوبة	الأعمال المطلوبة



ملاحظة: في حال كانت عمليات الصيانة بسيطة ولا تحتاج إلى مواد/قطع صيانة إضافية يتم إصلاحها في الموقع مباشرة يجب إقفال هذا الطلب من الجهة الطالبة لعملية الصيانة عن العمل المنجز قبل وبعد إنجازه.

خاص بالجهة المستفيدة		
التاريخ: / / ١٤٥٥		
ساعة الانصراف من الموقع		ساعة الحضور للموقع
التاريخ	وصف الأعمال التي تم انجازها	
	رقم عام	اسم الجهة المستفيدة

بيان مستوى الرضا عن الخدمة المقدمة:

م	العمل المنفذ	ممتاز	جيد	ضعيف
١				
٢				
٣				
٤				

يرجى وضع علامة (X) أمام التقييم المناسب للأداء العام خلال كل عمل على حدى

الأداء العام				
م	بيان	نعم	لا	ملاحظات
١	مدى الالتزام بمعايير الجودة			
٢	نظافة الموقع			
٣	استخدام أدوات ومعدات السلامة الشخصية			



يرجى تحري الدقة في ملء كل خانة، ليتسنى لنا اتخاذ اللازم في أسرع وقت ممكن

الاعتمادات		توقيع الفني بعد اتمام العمل	
	اسم وتوقيع موظف صيانة الممتلكات		اسم الفني
	اسم وتوقيع مسؤول صيانة الممتلكات		التوقيع
	توقيع مشرف صيانة الممتلكات		التاريخ
	توقيع مدير إدارة الممتلكات و الصيانة		