



## الدليل الارشادي

لضمان تطبيق اشتراطات الامن والسلامة داخل وسائل نقل المستفيدين بالجمعية





## المحتوى

تمهيد

المسؤوليات " المعنين "

الجزء الأول: قبل انطلاق الرحلة

الجزء الثاني: اثناء الرحلة

الجزء الثالث: بعد انتهاء الرحلة

الخاتمة

الأسئلة الأكثر شيوعاً

ارقام تهمك

السجلات المتعلقة

## تمهيد

ايماننا من الإدارة العليا بالجمعية وتحقيقا لمتطلبات السلامة والصحة المهنية وتأكيدا على التزامنا بأمن وسلامة مستخدمي خدمات جمعية عنيزة للخدمات الإنسانية، فقد قامت إدارة التميز متمثلة السلامة والصحة المهنية بأعداد هذا الدليل الإرشادي واتاحته لجميع الاطراف المعنية بخدمة النقل بالجمعية. يحتوي هذا الدليل علي تعليمات وإرشادات خاصة بوسائل النقل المختلفة واحترام قواعد الطريق والالتزام بقوانين المرور لضمان السلامة المرورية بصوره مبسطة تتيح المعرفة والتطبيق لجميع مستخدمي هذا الدليل كما احتوي علي بعض الأسئلة الشائعة لإزالة الصعوبات الخاصة بفهم المعلومة بصوره خاطئة كما راينا ان نقوم بأدراج بعض الهواتف الهامة للاتصال والتواصل لسرعة التصرف في الحالات الطارئة والحوادث لا سمح الله وضمانا لتوسيع المعرفة والالمام بمحتوي الدليل ، فقد تمت ترجمته الي اللغة الانجليزية و اضافته كملحق مع هذا الدليل لغير الناطقين باللغة العربية.

هذا الدليل كغيره من الأدلة الإرشادية بالجمعية يخضع للتطوير والتحسين لذا نأمل المشاركة في ابداء أي ملاحظات او اراء او اقتراحات بهذا الخصوص

**والله ولي التوفيق**

تذكروا وأنكم وباعتباركم مقدمي وميسرين خدمة النقل، فإن أمن وسلامة أبنائنا الطلاب وبناتنا الطالبات أمر يبدأ بكم ومسؤولية نبيلة تم اختياركم لتحملها...

تم تصميم هذا الدليل الإرشادي، لبحقّة،:

بناء فهم مشترك بين سائقي والمرافقين والأطراف ذات العلاقة بالنقل لكيفية مساهمتهم في تقديم خدمات النقل وفقاً لأعلى معايير الأمن والسامة للطلبة المستفيدين منها.



توفير إرشادات عملية خطوة بخطوة لكيفية ممارسة السائقي والمرافقين والمراقبين لمهامهم قبل، أثناء، وبعد رحلة النقل.



توفير أداة عملية لسائقي والمرافقين حافلات النقل من خلال تقديم الالتزامات والواجبات في كل مرحلة من مراحل عملية نقل الطلبة من وإلى المراكز صباحاً ومساءً.







يقدم الدليل وصفا لمسار عملية نقل الطلبة من وإلى المراكز صباحاً ومساءً ضمن إطار عمل معتمد يوجّه هذه العملية ويضبط ما يتعين على المعنيين إنجازه بوضوح ودقة. وهي وثيقة إلزامية، تشير إلى الالتزامات والواجبات الأساسية للمعنيين، والسلوك الواجب اتباعه، والذي يتعين الالتزام به والتقيد به في مختلف مراحل نقل الطلبة من وإلى المراكز. يولي الدليل الحالي أهمية خاصة لضمان أمن وسلامة الطلبة في كلّ مراحل الرحلة

## المسؤوليات /





## الجزء الأول: قبل انطلاقك في الرحلة

قبل الانطلاق برحلة النقل يتطلب منك القيام بعدة أمور تضمن لك نجاح الاستعداد التشغيلي للرحلة. ولتنفيذ ذلك تحتاج إلى الالتزام بالعناصر التالية:

## إجراءات ما قبل الرحلة

### ما على السائق

جميع السائقين يمثلون الجمعية أمام الغير ولذلك فإن تناسق مظهرك وحسن تصرفاتك خلال ساعات العمل أو خارج العمل تؤثر إلى حدّ كبير على نظرة الغير للجمعية وعلى جو العمل بشكل عام. ونؤكّد على أنّ النظافة من الايمان سواء كانت نظافة جسدية أو خاصّة ببيئة ومكان العمل ونتوقع منك أن تستمر في الظهور بشكل لائق والتقيّد بالأداب العامّة والنظافة الشخصية ومظهر الملابس وتناسق زيك وتسريحة الشعر والذقن. وتنطلع منك الحرص على التقيّد بالتالي:

استعدادا لانطلاق الرحلة اليومية الصباحية أو المسائية ينبغي القيام بالمهام التسعة التالية التي تساهم في ضمان أمن وسلامة الرحلة:

اجراء الفحص اليومي للحافلة حسب النموذج المرفق.



تأكد قبل بداية كل رحلة أنّ حافلتك أو مركبتك بحالة ممتازة من الناحيتين الميكانيكية والمظهر الخارجي وبلغ عن وجود أي تلف أو عطل في المقاعد،



تأكد في بداية كل رحلة من توفر معدات السلامة ومتطلباتها على سبيل المثال، سلامة إضاءة وإشارات ومساحات ومكابح الحافلة والمركبة والإطارات ومدى صلاحيتها،



تأكد من خلو مداخل ومخارج وممرات حافلتك من أية عوائق قبل مباشرة الرحلة، تأكد من النظافة الداخلية والخارجية لحافلتك



زود حافلتك أو مركبتك قبل الانطلاق بالكمية التي تحتاجها الرحلة من الوقود، وتجنب التوقف للتزود بالوقود أثناء الرحلة



التأكد من اركاب جميع المستفيدين وفق جدول معد مسبقا بالمتحقين بالباص...وذلك لمعرفة العدد في القدوم والمغادرة



احتفظ بأسماء الطلبة المنقولين وأرقام الاتصال بأولياء أمورهم في الحالات الطارئة





✓ والتأكد من الحافة الخاصة به من حيث جاهزية الحافلة للانطلاق وتوفير مستلزمات المستفيدين من ماء شرب ومناديل وصندوق اسعافات أولية وطفاية الحريق وتكون مسؤولية قسم الحركة بمتابعة تأمين وتوفير هذه المستلزمات من المستودع

✓ تقديم المساعدة إذا لزم الأمر.

✓ التأكد من أن عملية الجلوس تسير بما هو متفق حسب نوع الإعاقة والعمر وموعد وصول المستفيد.

✓ تأكد من وجود وسيلة اتصال صالحة للاستخدام في حافلتك او مركبتك لتستخدمها للتواصل مباشرة مع رئيسك تأكد من بيانات مسار الخدمة واعرف أماكن الوقوف والانتظار والتحرك قبل البدء في تنفيذ الأعمال.

✓ الوصول بالموعد المحدد أمام الفرع أو المنزل

✓ التأكد من قفل جميع نوافذ الحافلة وصلاحية عمل باب المركبة

✓ توفر الملف الخاص بأسماء الطلاب وأرقام جوالات أولياء امورهم

✓ توفر الملف الطبي الخاص بالحالات التي لديها امراض مزمنة وتحتاج عناية خاصة



## ما على المرافق

"تنفيذ خطة الاجلاس ك الاتي ..

- ✓ يتم اجلاس الذكور الكبار في المقاعد الخلفية للحافلة.
  - ✓ يتم اجلاس الأطفال والانات الكبار في المقاعد الامامية.
  - ✓ يتم التأكيد على ربط حزام الأمان لجميع الركاب وقبل بدء الحافلة بالسير.
  - ✓ اجلاس المستفيدين الذين هم بحاجة إلى خدمة مباشرة بالقرب من الباب لسهولة عملية اخراهم أوقات الأزمات أو الحوادث مثلاً.
- من ينزل أولاً ومن يركب أولاً في الذهاب والعودة يكون جلوسه أقرب لباب الخروج.
- ✓ التأكد من حمل حقيبة الطالب واي أغراض شخصية خاصة به
  - ✓ التأكد من توفر المياه ومناديل الورق واكياس وسلات جمع النفايات .

## ما على مراقب الفرع

- ❖ الإشراف التام على عملية التفويج وأنها تتم بالموعد المتفق عليه مسبقاً.
- ❖ حصر الحضور والغياب صباحاً وظهراً.
- ❖ التأكد من توفر المرافقات وجاهزيتهم قبل موعد خروج الطلاب بوقت كافٍ
- ❖ التأكد من مستلزمات الطلاب المنتفعين بخدمة النقل
- ❖ التأكد من تغيير الحفاضات ونظافة الطلاب وإدخال الطلاب لدورات المياه قبل اركابه للحافلة
- ❖ توفر الكراسي المتحركة للطلاب واي وسائل نقل اخري من الفرع الي الحافلة
- ❖ تفويج الطلاب كل حسب رقم الحافلة التابع لها
- ❖ التأكد من عدم وجود أي عقبات او مخاطر تعيق خروج ودخول المستفيدين الي المراكز
- ❖ التأكد من الالتزام بالمتطلبات حسب نموذج المراقبة
- ❖ الاستعداد للتصرف لأي طارئ لا قدر الله



بعد التأكد من تنفيذك لكل المتطلبات الخاصة بالاستعداد لانطلاق الرحلة الآمنة والمريحة)  
يمكنك قبل الانطلاق في رحلتك الصباحية أو المسائية أحرص خلالها على العناصر الأربعة

- 

1 الانطلاق في الرحلة في الوقت المناسب حسب الجدول الزمني والمنازل
- 

2 عملية اركاب الطلبة وانزالهم
- 

3 أسلوب القيادة الآمنة أثناء الرحلة
- 

4 السلوك الحسن أثناء الرحلة



1

الانطلاق في الرحلة في الوقت المناسب  
حسب الجدول الزمني المخطط لمسارات  
الخدمة ومنازل الطلبة

حال صعودك إلى حافلتك أو مركبتك، والتي قمت بإعدادها للرحلة كما ينبغي، قم بربط حزام الأمان الخاص بك لتضمن سلامتك طوال فترة الرحلة ولتجنب الاخطار المفاجئة في الطريق انطلق في الوقت المناسب لبدأ رحلة آمنة ومريحة ولإدراك نقاط الوصول في الوقت المحدد.

2

عملية اركاب الطلبة وانزالهم

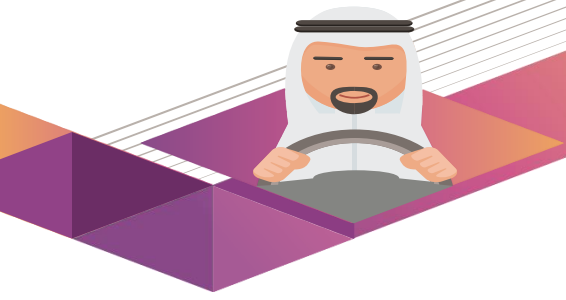


عند وصولك لأية نقطة اركاب أو إنزال وفقا لما هو وارد في بيانات مسار الخدمة وأماكن الوقوف والانتظار والتحرك، تأكد من التزامك الدقيق بالأمور التالية:

- ❖ احرص على الوصول إلى نقطة الاركاب أو الانزال في الموعد أو قبله وإعلام المسؤول المباشر في حال التأخير،
- ❖ قم بالتأكد من إيقاف الحافلة تماما أثناء عملية صعود ونزول الطلبة



- ❖ كن على علم بجميع مناطق الخطر حول الحافلة وتأكد من عدم وجود سيارة علي يمين الحافلة
- ❖ قم بفتح باب حافلتك أو مركبتك حال وصولك لنقطة الاركاب أو الانزال بعد التأكد من عدم وجود مستفيد بالقرب من الباب
- ❖ كن على علم بجميع مناطق الخطر حول الحافلة وتأكد من مرآيا الحافلة
- ❖ قم بفتح باب حافلتك أو مركبتك حال وصولك لنقطة الاركاب أو الانزال
- ❖ احرص على عدم إنزال أي طالب/طالبة في مكان لم يتم تحديده أو تعيينه أو الموافقة عليه إدارة شؤون المستفيدين، مهما كانت الأسباب
- ❖ قم بإغلاق باب حافلتك أو مركبتك بعد التأكد من نزول الطلبة والابتعاد عن الحافلة أو المركبة تماما
- ❖ لا تحرك حافلتك أو مركبتك إلا بعد غلق الأبواب والتأكد من ركوب الطلبة وجلسهم على مقاعدهم وربط حزام الأمان أو نزولهم في المحدد
- ❖ احرص علي تنظيم عملية الاركاب والانزال وعدم التزاجم بمساعدة المرافق



القاعدة الذهبية عند صعود ونزول الطلبة لحافلتك



منطقة خطرة  
DANGEROUS AREA

ابتعد أكثر من 5 خطوات  
Take 5 Steps away

منطقة للخطورة الشديدة  
VERY DANGEROUS AREA

DANGEROUS AREA

منطقة خطرة  
DANGEROUS AREA

التأكد من إخلاء الشارع من السيارات

السيرة ببطء وعند الإخلاء بالمشي



3



### أسلوب القيادة الآمنة أثناء الرحلة

يصلك الطلبة إلى المكان المقصود وفي الوقت المحدد بأمن وسلامة وتجنّبك للمخالفات المرورية يعتمد على أسلوبك في القيادة ولمساعدتك في تحقيق ذلك نؤكد عليك الالتزام بالأمور الخمس التالية:

- ❖ لا تخرج عن المسار المحدد لأي غرض كان حتى لو كان الهدف اختصار السير،

- ❖ تقيد بالسرعة النظامية وبمختلف تعليمات وارشادات المرور أثناء تنفيذ الرحلة بشكل مناسب

- ❖ اجتنب الأماكن الخطرة كمجاري السيول والأنفاق وقت هطول الأمطار، ويمكنك استخدام طرق بديلة يتم تحديدها من قبل كأجراء احتياطي

- ❖ قم بالقيادة بحذر شديد في حالة وجود أمطار على الطرقات يمكن أن يتسبب في انزلاق حافلتك أو مركبتك أو في حالة وجود ضباب كثيف أو رياح أو أمطار قوية أو أتربة أو أي ظرف من ظروف الأحوال الجوية وبأسلوب القيادة الآمنة، وفي حال كان التحرك فيه خطورة على الحافلة أو المركبة فقم بإبلاغ غرفة الرئيس المباشر بالوضع.

- ❖ عدم استخدام الجوال الا عند الضرورة القصوي وباستخدام مكبر الصوت

- ❖ عدم استخدام منبه السيارة ( صفارة التنبيه ) للحافلة الا عند الضروره

- ❖ عدم اجلاس أي طالب بالمقعد الامامي يمين السائق





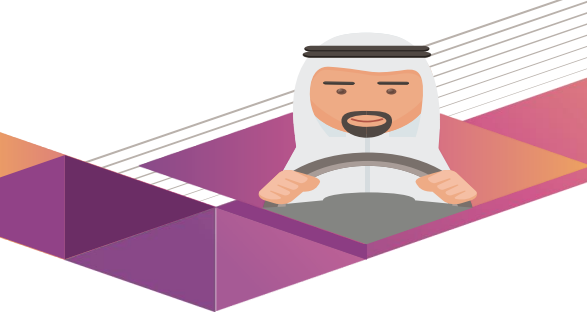
## السلوك الحسن اثناء الرحلة

4



سلوكك الحسن اثناء تنفيذ رحلة النقل يسهل عليك تنفيذ مهمتك وايصال الطلبة بأمان ويمكنك من المحافظة على الأمان والجو الإيجابي في حافلتك وما ينتج عنه من مساهمة في توفير خدمات نقل مستدامة ومريحة وذات موثوقية عالية. ونظرا لأهمية دورك يتعين عليك الالتزام بقواعد السلوك التالية:

- ❖ عدم تناول أية مأكولات أو مشروبات داخل حافلتك أو مركبتك
- ❖ عدم استخدام الجوال أو أي أجهزة أخرى اثناء القيادة مطلقا
- ❖ عدم تدخينك داخل حافلتك أو مركبتك مطلقا أو خارجها خلال تقديمك للخدمة وعدم السماح للغير بالتدخين داخل حافلتك،
- ❖ عدم التحدث اثناء العمل وإذا اضطرت للكلام يكون بطريقة مهذبة
- ❖ حسن التصرف عند إخلاء حافلتك أو مركبتك في حالة وجود أي طارئ أو ظرف يستدعي عملية الإخلاء
- ❖ عدم خروجك من حافلتك أو مركبتك والطلبة بداخلها
- ❖ عدم تشغيل أي مواد صوتية أو مرئية اثناء تنفيذ الأعمال بدون طلب من الجمعية
- ❖ الدراية والالتزام بتفاصيل الخطة المعتمدة الخاصة بالطوارئ والأمن والسلامة والتي تصف الإجراءات الواجب اتباعها من السائق في حالة وقوع أي طارئ
- ❖ الالمام بالمسئوليات والإجراءات اللازم اتخاذها لكل حالة طارئة مثل: الحريق الحافلة، الحوادث المرورية، حالات الطوارئ الطبية بوصفك مسئول عن سلامة الطلبة ويتوجه عليك اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة في حال وقوع أي طارئ ومن ذلك الاتصال على خدمات الطوارئ مثل الإسعاف، المرور، الشرطة، الدفاع المدني وتبليغ المتعهد



## الجزء الثالث: بعد إنتهاءك من الرحلة

بعد نجاحك في إتمام رحلتك الصباحية أو المسائية، هناك بعض الخطوات البسيطة التي يتعين عليك استكمالها قبل أن تنعم بقسط من الراحة وتتفرغ للاستمتاع بوقتك استعدادا لرحلة جديدة موفقة.  
وندعوك إلى الخطوتين التاليتين لإنهاء الرحلة بصفة موفقة.

تفقد الحافلة أو المركبة قبل المغادرة



إيقاف الحافلة أو المركبة في المكان المخصص لها





1

## تفقد الحافلة أو المركبة قبل المغادرة



بعد توصيل الطلبة إلى المدرسة في الرحلة الصباحية وإنزال آخر طالب أو طالبة بحافلتك أو مركبتك في الرحلة المسائية احرص على إتمام الخطوتين الوارد شرحهما أدناه.  
لا حضنا وجود بعض الحوادث الناتجة عن عدم إتمام إجراءات تفقد الحافلة أو المركبة عند نهاية الرحلة وتسرع بعض السائقين في المغادرة دون الالتزام بالإجراءات الخاصة بتفقد الحافلة أو المركبة، ونحن على ثقة أنك ستقوم بالتالي قبل التوجه لإيقاف الحافلة أو المركبة في المكان المخصص لذلك:

بعد توصيل الطلبة من وإلى المراكز قم بتفقد لحافلتك أو مركبتك من الداخل لجميع المقاعد قبل مغادرة الحافلة أو المركبة وذلك لضمان عدم بقاء أي طالب/طالبة داخل الحافلة،  
إذا وجدت أي متعلقات أو أغراض خاصة بالطلبة أثناء تفقدك قم بتسليمها فوراً لرئيس القسم الاجتماعي

2

## إيقاف الحافلة أو المركبة في المكان المخصص لها



حافلتك أو مركبتك تبقى مسؤوليتك التامة حتى إيقافها بالمكان المخصص لها ولإتمام ذلك بنجاح  
ينبغي عليك إتمام التالي:  
قم بإيقاف حافلتك أو مركبتك في المكان المخصص للوقوف



## الجهات ذات العلاقة ...

### دور إدارة الخدمات الطبية المساندة

- 1- متابعة تنفيذ عملية التدريب العملي النظري بشكل دوري لكافة المرافقين.
- 2- قياس مستوى اكتساب المرافقين للمهارات من خلال الاطلاع على تقييم أدائهم وتلمس نقاط الضعف لديهم وتجاوزها.
- 3- متابعة تأمين احتياجات صناديق الإسعافات الأولية بشكل دوري

### دور الصحة والسلامة المهنية

- 1- يتولى الصحة والسلامة المهنية الإشراف والرقابة على خدمات النقل ورفع توصيات ووضع إجراءات تصحيحية لضمان منع الأخطار.
- 2- دراسة كافة المخاطر وتقدير حجمها ووضع التوصيات الكفيلة لمنع حدوثها

### دور إدارة شؤون المستفيدين (قسم علاقات المستفيدين، القسم الاجتماعي)

- 1- تتولى إدارة شؤون المستفيدين الدور الرقابي والإشرافي على عملية النقل ومتابعة الالتزام بكافة معايير السلامة في خدمات النقل.
- 2- استقبال شكاوي ومقترحات المستفيدين واجراء التحقيق اللازم في ذلك.
- 3- قياس رضا المستفيدين عن الخدمة فصلياً ورفع توصيات تصحيحية ومؤشرات أداء.
- 4- دراسة احتياج كل فرع من الحافلات الجديدة بداية كل فصل دراسي بناءً على الطلب.



5- تتولى إدارة شؤون المستفيدين عملية توزيع المرافقات والمرافقين وجدولتهم على جميع الحافلات تبعاً لنوعية الفئة المخدومة في الباص.

6- اتباع الآلية الصحيحة في عملية اجلاس المستفيدين وتوزيعهم داخل الحافلة من حيث الجنس والعمر والاحتياج للمساعدة المباشرة واستخدام رباط حزام الأمان قبل الانطلاق وكرسي الأطفال لمن هم بحاجة.

## دور الفروع

1- على كل إدارة فرع تلتزم بعد إخراج المستفيدين إلا بالوقت المحدد للتفويج وتكلف الموظفين المعنيات بالمناوبة والمتابعة والإشراف على ذلك مع ضرورة الالتزام بالوقت المحدد لذلك.

2 - على كل فرع يلتزم بتوثيق موعد وصول الباصات وموعد مغادرتها لضمان منع أي تأخير

وفي حال الحاجة إلى تفاصيل أكثر للنقاط أعلاه ندعوك للاستفسار من الجهات المعنية ونشجعكم على مناقشة التزاماتك ومسؤولياتك وسبل النجاح في إنجازة الخدمة

## الأسئلة المتكررة والإجابات

أذ لم اتمكن من اىصال الطالب / الطالبة حسب الجدول الزمني المحدد وذلك بوجود اسباب

خارجة عن الارادة؟

لا بأس في التأخر إن كان في ذلك مصلحة وسلامة الطلبة، الأولوية تكمن في توفير الأمان والسلامة للطلبة. وعليك ابلاغ ادارة شؤون المستفيدين بذلك لتقوم بدورها بإبلاغ اولياء الامور.

في حال عدم خروج الأسرة لـ استلام الطالب، مع من يمكنني التواصل؟

يمكن التواصل مع إدارة شؤون المستفيدين

في حال حدوث شغب او سلوكيات من أحد الطلبة ما التصرف الواجب على اتباعه؟  
اشعار ادارة شؤون المستفيدين بأي ملاحظة تصدر من اي طالب ليقوم المركز باتخاذ الاجراء التربوي المناسب

حال تعطل الحافلة مع من يمكنني التواصل؟

يتم التواصل مع إدارة الحركة لـ عمل اللازم وإدارة شؤون المستفيدين لـ اتواصل مع الأهالي



في حال حصول حادث مروري في الطريق بمن يمكنني التواصل؟ عليك اتباع خطة الطوارئ والاتصال على خدمات الطوارئ حسب الحالة مثل الإسعاف، المرور، الشرطة، الدفاع المدني وتبليغ إدارة شؤون المستفيدين



في حال تعرض أحد الطلبة في الحافلة/المركبة لإصابة أو تعرضه لنوبة مرضية، ما الأجراء الواجب علي عمله؟ عليك اتباع خطة الطوارئ ومن ذلك الاتصال على الإسعاف،..



في حال الاحساس بتعب شديد وعدم القدرة على التركيز اثناء القيادة ما لتصرف الواجب على اتباعه؟ اتباع خطة الطوارئ ومنها ايقاف الحافلة او المركبة في مكان آمن ومن ثم التواصل مع إدارة الحركة لاتخاذ الاجراءات اللازمة واستبدالك بسائق آخر



في حال تعرض الطالب /ة الى إصابة اثناء الرحلة ماالاجراء؟ يتم ابلاغ إدارة الفرع من قبل المرافقة ولا يتم تسليم الطفل لأسرته إلا بعد تواصل إدارة الفرع مع الأسرة ووضع جميع الإجراءات التي تكفل عدم تكرار ذلك.





# أرقام تخدمك

999	الدوريات الأمنية
998	الدفاع المدني
993	المرور
997	الهلال الأحمر
920000560	نجم
0533645500	إدارة الحركة
0503615500	إدارة شؤون المستفيدين
	إدارة الخدمات الطبية
0163631307 / 0577424871	مدرسة قدرات
	فرع الجفالي رجال
0504854443	فرع الجفالي نساء
0503625500	فرع التميمي رجال
0552019396	فرع التميمي نساء
0540450488	فرع السعدي





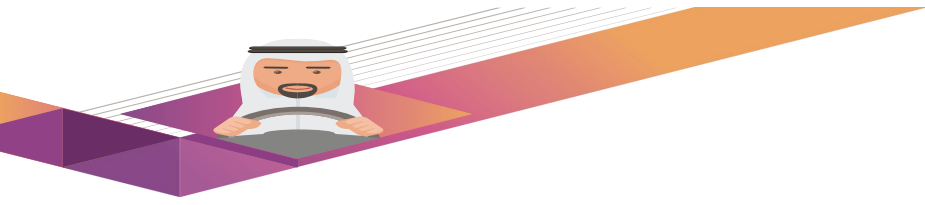


## السجلات المتعلقة:

كود الوثيقة	اسم الوثيقة
QP-118-09-01	1. نموذج التقرير اليومي للباصات للمراقبين
QP-118-09-02	2. نموذج التقرير اليومي لقائد المركبة
QP-118-09-03	3. نموذج تعهد وإقرار بالاطلاع على الدليل



# ملحق ترجمة الدليل الي اللغة الإنجليزية



# Guidance Manual of Security and Safety Measures aboard the Customers

## 'Means of Transport

To ensure the application of security and safety requirements within the means of customers 'transportation.

### Content

#### Preface

Responsibilities "Concerned"

Part One: Before the journey begins

Part II: During the journey

Part III: After the journey

Conclusion

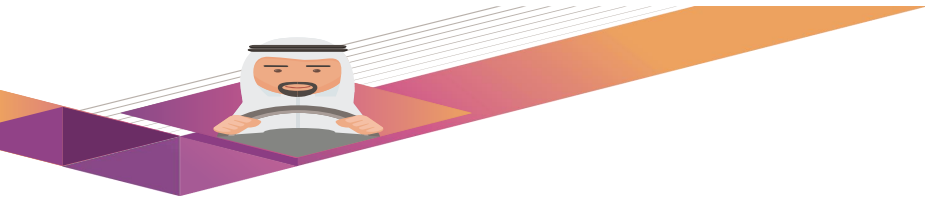
The frequently asked questions

Numbers that with interest to you

Related records

### Preface

In order to ensure safety and occupational health, and in order to ensure our commitment to the safety and security of Onaizah Association for Humanitarian Services, the Department of Excellence represented by the Unit of Safety and Occupational health by preparing this guide and providing it to all parties concerned with the transport service in the society. This manual contains instructions on various means of transportation and respect the rules of the road and abide by the traffic laws to ensure the safety of traffic in a simplified way to provide knowledge and application to all users of this manual and contains some common questions to remove the difficulties of understanding the wrongly information and we saw that we list some important phones to communicate to the speed of disposition in cases of emergency and accidents, God forbid



For the multiple users of this guide, it has been translated into English and translated to be made available to non-Arabic speakers.

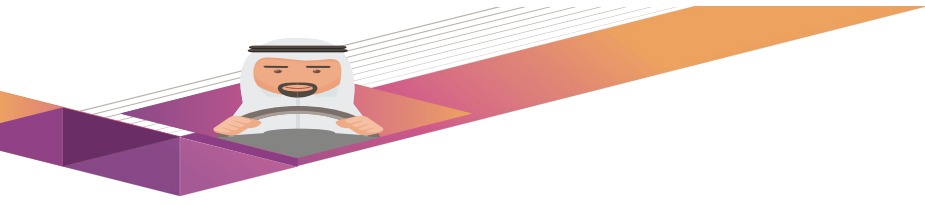
This guide, like other guidelines in the association, is subject to development and improvement, so we hope to participate in any comments, opinions or suggestions in this regard

Remember that, as providers and facilitators of the transport service, the safety and security of our students and daughters is beginning with you and a noble responsibility you have been chosen to carry ...

This guide is designed to:

- Build a mutual understanding among drivers, escorts and transport-related parties of how they contribute to the provision of transport services in accordance with the highest safety and security standards for their students.
- Provide practical step-by-step instructions on how drivers, escorts and monitors can exercise their functions before, during, and after the transport journey.
- Provide a practical tool for drivers and escorts in the areas of transportation by providing obligations and duties at each stage of the process of transporting of students to and from the centers in the morning and evening.
- The guide provides a description of the process of transporting students from and to the centers in the morning and evening within an approved framework that guides this process and determines what the concerned parties must accomplish clearly and accurately. It is a mandatory document that refers to the basic obligations and duties of the persons concerned and the conduct to be followed, which must be observed in the various stages of the transport of students from and to centers. The current manual gives special priority to ensuring the security and safety of students at all stages of the journey.

Responsibilities:



Vehicle driver, Supervisor, Attendant, the Department Management, the Customers' Affairs Department, Safety and Occupational Health Unit, Support Services Department

### Part One: Before starting the journey

Before embarking on a transportation trip, you will need to do several things to ensure that you have a successful trip readiness. To do so, the following elements need to be adhered to:

#### Pre-journey procedures

The drivers role:

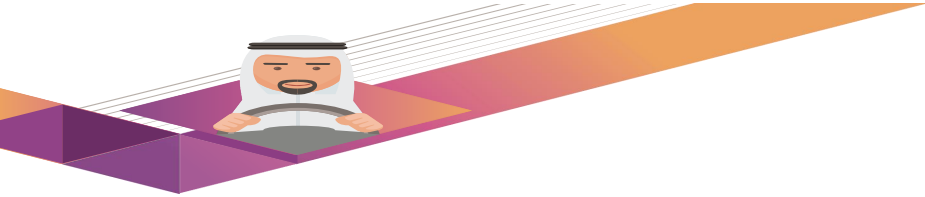
All drivers represent the association in front of others and therefore the consistency of your appearance and good behavior during working hours or outside the work affect to a considerable extent on the perception of others to the Association and the work environment in general. We emphasize that cleanliness is a part of faith whether it is physical, environmental or workplace cleanliness, and we expect you to continue to appear in a decent manner and adhere to public morals, personal hygiene and appearance of clothing and the consistency of your costume and hairstyle and chin. We look forward to your continued commitment to:

In preparation for the daily morning or evening journey, the following nine tasks should be carried out to ensure the security and safety of the trip:

The daily inspection of the bus according to the attached form.



- Make sure before the start of each trip that your vehicle or vehicle is in excellent condition both mechanically and outward appearance and reported any damage or malfunction in the seats.
- At the beginning of each journey, check the availability and requirements of safety equipment, for example the safety of lights, signals, windscreen wipers, brakes, and tires.
- Make sure that your entrances, exits and pathways are free from any obstructions before you start the journey, make sure the interior and exterior areas are clean for your vehicle.
- Provide your vehicle before you start with the amount of fuel you need and avoid stopping to refuel during the journey.
- Ensure that all customers are on a pre-arranged schedule by bus ... to know the number of arrivals and departures.
- Keep the names of students transported and contact numbers of their parents in case of emergency.
- Make sure of your bus in terms of readiness to launch and provide the requirements of customers of drinking water, napkins and a box of first aid , a fire extinguisher and this is the responsibility of the Transport Unit to follow up the insurance and provision of these supplies from the warehouse.
- Provide assistance if necessary.



- Ensure that the seating process is going according to the type of disability, age and the arrival time of the customer.
- Make sure you have a communication medium that is usable for your vehicle to use to communicate directly with your boss. Check the service path data and know where to park, wait and move before you start doing duties.
- Arrive at the specified time in front of the branch or home.
- Ensure that all bus windows are locked, and that the door of the vehicle is functional.
- Provide a file of student names and phone numbers of their parents.
- Provide a medical file of the cases that have chronic diseases and need special care.

The attendant's role:

The seating plan is as follows;

- Adult males are seated in the back seats of the bus.
- Children and adult females are wheeled in front seats.
- The seatbelt must be fastened to all passengers before the bus starts to move.
- Customers who need direct service to be seated near the door for easy getting them out on times of crisis or accident, for example.



- Whoever comes down first and getting up first on departure and return to be seated closer to the exit door.
- Make sure to carry the student bag and any personal belongings of him/her.
- Ensure availability of water, paper napkins, and waste collection bags and garbage bins.

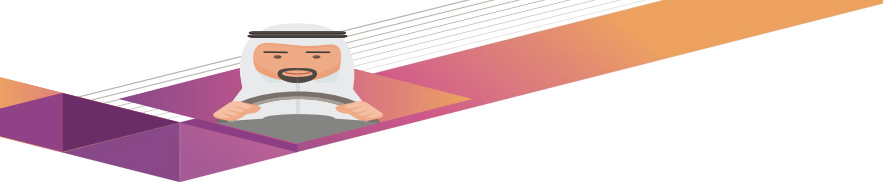
The role of branch supervisor:

- Full supervision of the promotion process and they are done at the agreed date in advance.
- Numerate the attendance and absence in the morning and noon.
- Ensure the availability and readiness of female attendants before the departure of students in sufficient time.
- Check the requirements of students who use the transportation service.
- Make sure to change diapers, clean the students and make them enter the toilet before getting into the bus.
- Provide wheelchairs for students and any other means of transport from the branch to the bus.
- Student promotion to be according to the bus number of each student.
- Ensure that there are no obstacles or risks that hinder the exit and entry of customers to the centers.
- Ensure compliance with the requirements according to the monitoring form.
- Be ready to act against any emergency, God forbids.

After ensuring that you meet all the requirements for getting ready for a safe and comfortable journey, before you start your morning or evening journey, make sure of the following four elements: -

- 1- Launch the journey in time according to the timetable and houses.
- 2- Process of embarking and descending the bus of students.





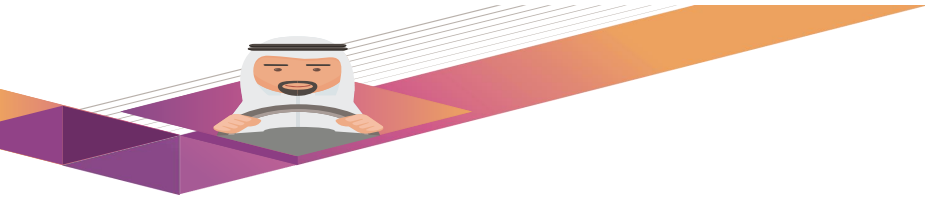
- 1- Start the journey in time according to the planned schedule of service routes and student houses. Once you board your vehicle, which you have prepared for the trip properly, fasten your seatbelt to ensure your safety throughout the trip and avoid sudden road hazards.

Start at the right time to begin a safe and convenient journey and realize arrival points on time.

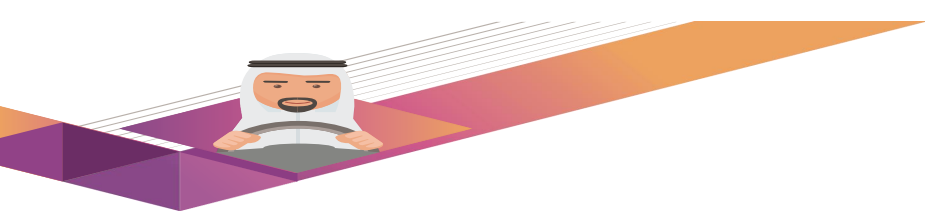
- 2- The process of embarking and descending students

When you arrive at any point of embarkation or descent according to the service path data, parking, waiting and moving, make sure that you strictly observe the following:

- Be sure to get to the point of embarking or descent on or before the appointment and notify the direct administrator in case of delay,
- Make sure the bus is completely stopped during the students' up and down process.
- Be aware of all areas of danger around the bus and make sure there is no car on the right side of the bus.
- Open the door of your vehicle once you reach the point of embarkation or descent after making sure that there is no customer near the door.
  
- Be aware of all danger areas around the bus and make sure about the bus mirrors.
  
- Open the door of your vehicle if you reach the point of embarkation or descent.
  
- Be careful not to drop any student in a place that has not been identified, appointed or approved upon by the Customer Affairs Department, whatever the reasons.



- Close the door of your vehicle after checking all students have gotten off the bus completely.
  - Do not move your vehicle unless you close the doors and make sure that the students have got in and sat on their seats and tied their seat belts or descended in the specified spot.
  - Make sure to organize the process of embarking, descending and prevent crowdedness with the help of female attendant.
- 3- Safe driving method during driving
- Driving the students to the required destination in time safely while avoiding traffic violations depends on your leadership method and to help you achieve this, we assure you to abide by the following seven things:
    - 
    - 1- Do not deviate from the specified path for any purpose even if the target is shortening the way.
    - 2- Regularly comply with various traffic instructions during the journey.
    - 3- Avoid dangerous places such as flood and tunnel streams at the time of rainfall, and you can use alternative methods already identified as a precautionary measure.
    - 4- Drive very carefully if there is rain on the roads that can cause your vehicle to slip, or if there is heavy fog, wind, heavy rain or dust, or any weather condition with the safe method of driving. If it appears that there is any danger to the vehicle, inform your direct superior about the situation.
    - 5- Do not use the mobile phone unless necessary with loudspeaker.
    - 6- Do not use the car alarm (buzzer alarm) for the bus unless necessary.
    - 7- Do not allow any student to be seated in the front seat right of the driver.



### Good behavior during the trip

Your good behavior during the implementation of the transport journey makes it easy to carry out your task and deliver the students safely and you can maintain the safety and positive atmosphere in your vehicle and the resulting contribution to the provision of transport services sustainable, comfortable and reliable. Because of the importance of your role, you must adhere to the following rules of conduct:

- Do not eat any food or drinks inside your vehicle.
- Never use mobile or other devices while driving.
- Never smoke inside or outside your vehicle during the service and do not allow others to smoke inside your vehicle.
- Do not talk while you work and if you must talk, talk politely.
- Good conduct when you evacuate your vehicle in the event of any emergency or circumstance that requires the evacuation.
- Do not leave your vehicle and students inside.
- Do not play any audio or video material during the execution of the work without the permission of the society.
- Know and adhere to the details of the approved emergency, security and safety plan describing the procedures to be followed by the driver in case of any emergency.
  
- Familiarity with the responsibilities and procedures to be taken for any emergency such as fire, traffic accidents, medical emergencies as a responsible for the safety of students, and to take all necessary measures in the event of any emergency and contact with emergency services such as ambulance, traffic, police, defense. Civil and contractor reporting.



### After you finish the journey

After you have successfully completed your morning or evening trip, there are some simple steps to complete before you have a rest and enjoy your time in preparation for a successful new trip. We invite you to the next two steps to successfully complete the journey.

- 1- Check the bus or vehicle before leaving.
- 2- Park the vehicle in the designated space.

- 1- After delivering students to school on a morning trip and dropping the last student in your vehicle in the evening trip, be sure to complete the steps described below:
  - There are some incidents resulting from the failure to complete the procedures of inspecting the bus or vehicle at the end of the trip. Some drivers are quick to leave without observing the procedures for inspecting the bus or vehicle.
  - After delivering students to and from the centers, inspect your vehicle from the inside for all seats before leaving the bus or vehicle to ensure that no student remains inside the bus.

If you find any belongings or objects for students during your check, hand them over to the Head of Social Department.

Your vehicle remains your fully responsibility until you stop it in the space assigned to and to complete this successfully you should carry out the following:  
Stop your vehicle in the designated parking space.



## The relevant authorities:

### Role of the Department of Medical Support Services:

- 1- Follow up the implementation of the practical and theoretical training process periodically for all attendants.
- 2 - Measuring the level of attendants' acquisition of the skills by reviewing their performance assessment and identify and overcome their weaknesses.
- 3 - Follow-up to ensure the needs of first aid funds periodically.

### Role of Safety and Occupational Health:

1. Safety and Occupational Health shall supervise and control transport services, make recommendations and establish corrective measures to ensure the prevention of hazards.
- 2 - Study all risks and assess their size and make recommendations to prevent their occurrence.

### Role of Customers' Department (Customers' Relations Section, Social Section)

- 1- The Customers' Affairs Department shall supervise the transport process and follow up compliance with all safety standards in transport services.
- 2 - Receiving the complaints and proposals of customers and conducting the necessary investigation.
- 3 - Measuring the satisfaction of the customers of the service quarterly and make corrective recommendations and performance indicators.
- 4 - Studying the needs of each new bus at the beginning of each semester upon request.

The Department of Customers' Affairs shall distribute the attendants on all buses in accordance with the quality of the class served on the bus.

- 6 - Follow the correct mechanism in the process of the recruitment of customers and their distribution within the bus in terms of gender and age and the need for direct assistance and the use of seat belt before the departure and the chair of children for those in need.

### The role of branches:

- 1- Each branch administration shall be committed after the customers are taken out by the time allotted for the promotion. The employees concerned shall be charged with the rotation, follow-up and supervision thereof.
2. Each branch shall document the arrival and departure date of the buses to ensure that any delays are prevented.



If you need more details of the above points, we invite you to inquire from the concerned authorities and we encourage you to discuss your obligations and responsibilities and ways to succeed in the service.

### Frequently asked questions and answers

As I was unable to deliver the student according to the schedule due to reasons out of will?

- There is nothing wrong with delay if it is in the interest of students, the priority is to provide security and safety for students. You must inform the Customers' Affairs Department, in turn, to inform their parents.

If the family does not go out to pick up the student, who can I communicate with?

- You can communicate with the Department of Customers' Affairs

In the event of a riot or misbehavior from a student what is the proper conduct shall I follow?

- Notify the Department of Customers' Affairs by any note about any student so that the Center shall take the appropriate educational action.

If the bus breaks down with whom can I communicate?

- Contact with the Transport Department for the necessary action and the Department of Customers' Affairs to communicate with parents.

In the event of a traffic accident on the road, who should I communicate?

- You have to follow the Emergency Plan and contact the emergency services, as the case may be, such as ambulance, traffic, police, civil defense and notify the Customers' Affairs Department.

If a student on the bus or vehicle is injured or is in a sick condition, what do I need to do?

- Follow the Emergency Plan and call the ambulance.

If you feel very tired and unable to concentrate while driving, what is the proper action to follow?

- Follow the Emergency Plan, including parking the bus or vehicle in a safe place and then communicate with the Department of Transport to take the necessary action and replace you with another driver.

If the student is injured during the trip, what is the procedure should I take?

- The branch administration shall be notified by the attendant and the child shall be delivered to his family only after the branch administration communicates with the family and all measures are taken to ensure that this is not repeated.

Security patrols 999

Civil Defense 998

Traffic 993

Red Crescent 997

Star 920000560

Traffic Department 0533645500

Customers' Affairs Department 0503615500

Department of Medical Services



Qudurat School 0577424871 / Direct 0163631307

Al-Jafali Men's Branch

Al - Jafali branch of women 0504854443

Al - Tamimi branch of men 0552019396

Al - Tamimi branch. Women 0552019396

Al - Saadi Branch 0540450488

Related records:

Document Name

Document Code

1. Form of the daily report of buses for observers
2. Form of the daily report of the driver of the vehicle
3. Follow-up Form for medical management
4. Form of undertaking and acknowledgment of reading the Guidance Manual