

مطورون
جمعية تطوير المؤسسات
الخيرية بمنطقة جازان
مسجلة برقم (797)



غراس
جمعية رعاية الأيتام بمنطقة جازان
Association of Orphans Care in Jazan Region
مسجلة برقم ٧٩٧



مَسَارَات الْجَوْدَة
Masarat Aljawda

دليل التنظيم الإداري بوحدات الأيتام
بجمعيات البر الخيرية بمنطقة جازان



الجهة المستفيدة

جمعيات البر الخيرية بمنطقة جازان

الجهة المنفذة

جمعية مطورون - جمعية غراس - شركة مسارات الجودة الإدارية

جدول المحتويات

الباب الأول: الهيكل التنظيمي والوصف الوظيفي

- ٤..... أهداف إنشاء وحدة الأيتام بجمعيات البر بجازان
- ٤..... مهام عمل وحدات الأيتام
- ٥..... الهيكل التنظيمي المقترح للجمعية
- ٦..... الهيكل التنظيمي للوحدة
- ٧..... الوصف الوظيفي لرئيس وحدة الأيتام
- ١٠..... الوصف الوظيفي لمسؤول المشاريع والأنشطة
- ١٢..... الوصف الوظيفي للباحث الإجتماعي

الباب الثاني: التنظيم الإداري لوحدة رعاية الأيتام

- ١٥..... المقدمة
- ١٥..... المنهجية
- ١٥..... مصفوفة الصلاحيات
- ١٦..... العمليات والإجراءات
- ٢٣..... المخاطر والتحديات
- ٢٤..... نماذج العمل

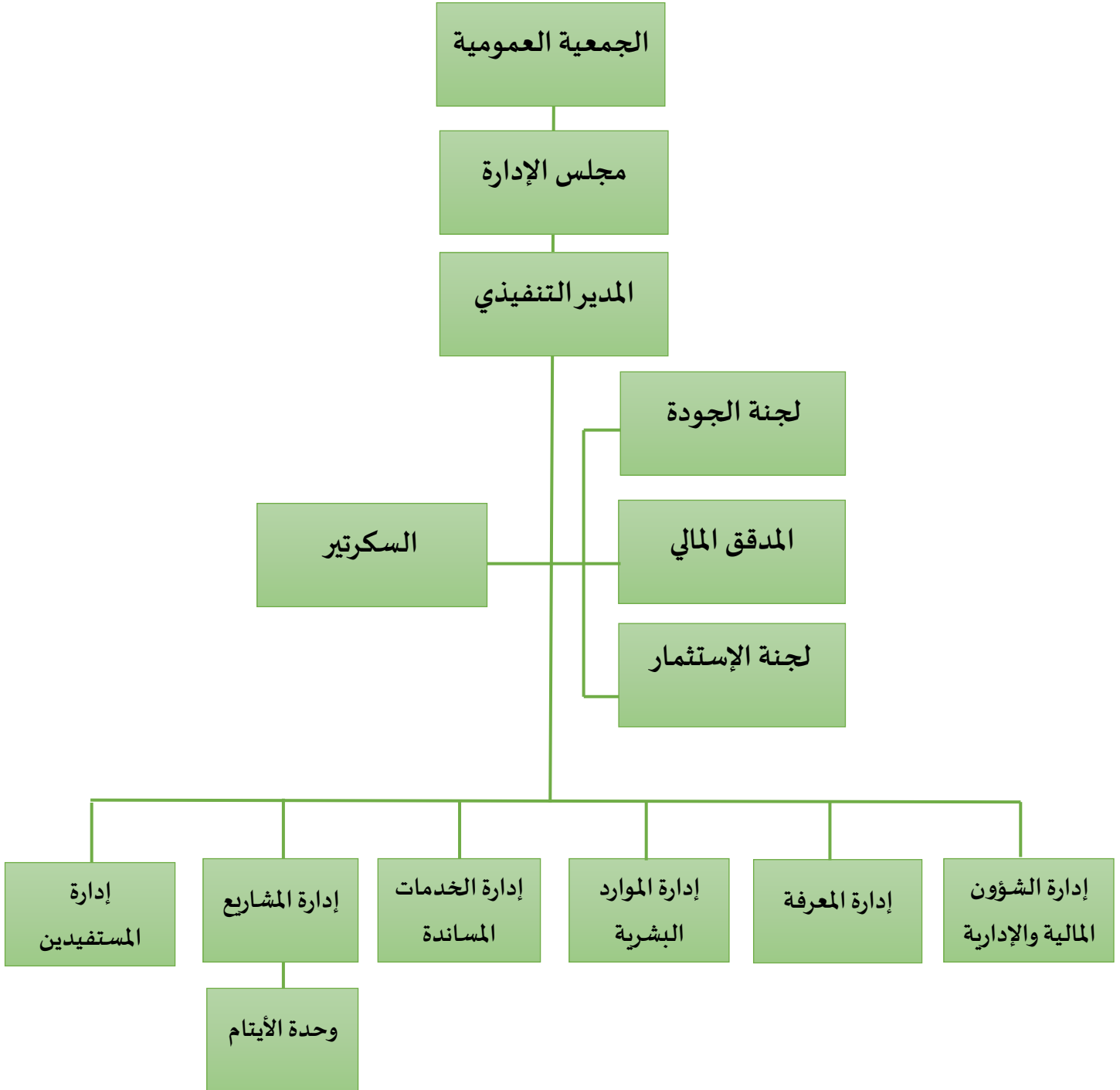
أهداف الوحدة:

- رعاية الأيتام وأسرهم ودعمهم مادياً ومعنوياً وصحياً.
- تقديم البرامج التعليمية والتوعوية للأيتام.
- تقديم البرامج الحرفية والمهنية للأيتام وأسرهم التي تؤهلهم لسوق العمل.
- تمكين الأيتام ودعم مواهبهم.
- تحسين الخدمات المقدمة لرعاية الأيتام.
- تيسير وصول المستفيدين من الوحدة للخدمات المتاحة.
- إبراز دور الجمعية في خدمة ورعاية الأيتام.

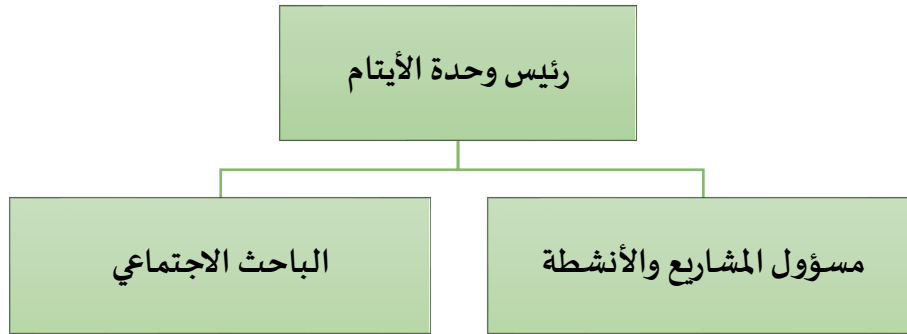
مهام عمل الوحدة:

- تفهّم استراتيجية الجمعية وأهدافها ورؤيتها ورسالتها والعمل على تطبيقها.
- دراسة واقع الأسر والحالات المطلوب كفالتها في الجمعية دراسة اجتماعية ميدانية ومكتبية وإعادة دراسة وتقييم أوضاع الأسر والحالات المكفولة دورياً وحين الإحتياج لها.
- المشاركة في إعداد الخطط السنوية للوحدة ومتابعة تنفيذ الموظفين لها وتحقيق أهدافها.
- عمل شراكات تساهم في تحقيق أهداف الوحدة.
- تسويق برامج الوحدة والتخطيط لتوفير الدعم المالي لها.
- الإسهام في تحقيق الاستدامة المالية بالمشاركة مع إدارة الجمعية.
- تنفيذ الخدمات والعمليات بالوحدة والعمل على تطويرها ومتابعتها.
- توثيق منجزات الوحدة وتنفيذ التغطية الإعلامية التي تساهم في تحقيق أهداف الوحدة.
- تطوير وسائل وأساليب العمل المتنوعة في الوحدة.
- رفع معدل الكفاءة المهنية والإنتاجية لموظفي الوحدة والمتطوعين المتعاونين.

الهيكل التنظيمي المقترح للجمعية:



الهيكل التنظيمي للوحدة



بطاقات الوصف الوظيفي

أولاً: بيانات الوظيفة		
المسمى الوظيفي	رئيس وحدة الأيتام	اخرمؤهل دراسي
اسم الموظف		تاريخ الميلاد
الجنسية		تاريخ التعيين
الرمز الوظيفي		الحالة الاجتماعية
الموقع		المرتب الأساسي
الدرجة الوظيفية		تاريخ اخرترقية
الرئيس المباشر		تقدير تقييم الأداء
القسم		اخترتاريخ للتقييم
عدد التابعين اداريا		الجوال
الهدف من الوظيفة	إدارة وحدة رعاية الأيتام وتحقيق أهداف الوحدة وتطوير أداء العمل فيها بما يتحقق مع رسالة الجمعية	
ثانياً: العلاقات التنظيمية الرأسية		
المسؤول المباشر	المدير التنفيذي لجمعية البر	
المرؤوسين	١	مسؤول المشاريع والأنشطة
	٢	الباحث الاجتماعي
ثالثاً: العلاقات الوظيفية (الأقسام المرتبطة بها في العمل)		
	الأقسام	
١	جميع الأقسام الداخلية بالجمعية (الشؤون المالية والعلاقات العامة ...)	
٢	مدير إدارة المشاريع	
٣	الباحث الاجتماعي، مسؤول المشاريع والأنشطة	
	طبيعة الارتباط	
	تكاملية لتحقيق أهداف الجمعية	
	رئاسة الوحدة / يقدم الاشراف والمتابعة والتقييم / اعتماد ورفع المعاملات للمدير التنفيذي.	
	مرؤوسين يقدم لهم الإشراف والمتابعة والتقييم / اعتماد ورفع المعاملات المقدمة منهم إلى مدير إدارة المشاريع	

رابعاً: الواجبات والمسؤوليات	
١	تفهم استراتيجية الجمعية وأهدافها ورؤيتها ورسالتها والعمل على تطبيقها.
٢	المشاركة في إعداد الخطة التشغيلية السنوية للوحدة ومتابعة تنفيذ الموظفين لها وتحقيق أهدافها.
٣	إعداد الموازنة المالية السنوية للمشاريع ومناقشتها مع الإدارة المالية.
٤	عمل شراكات تساهم في تحقيق أهداف الوحدة.
٥	متابعة وتطوير وتقييم أداء موظفي وحدة الأيتام.
٦	تنظيم الإجازات التي يطلبها الموظفون بما يتلاءم مع ضمان استمرار مسيرة العمل والموافقة على تكليف من يحل محلهم أثناء غيابهم.
٧	الإشراف الكامل على كافة الخدمات والعمليات بالوحدة والعمل على تطويرها
٨	مراجعته ادخال كافة بيانات الأسر على الملف المالي قبل الرفع بالصرف الشهري والتأكد من اكتمال أرقام الحسابات وصحتها.
٩	تحويل المصروفات الشهرية للإدارة المالية لاعتمادها ماليا.
١٠	متابعة ما تم في الحالات التي تحتاج إلى خدمات الوحدة
١١	متابعة تقارير كافة الشكاوى التي ترد وألية علاجها
١٢	الإشراف على عملية تلمس وتقصي أداء الباحث الاجتماعي فيما يخص مستوى الخدمات المقدمة، ومدى انعكاس ذلك على تحقيق الإستقرار النفسي والاجتماعي للمستفيد
١٣	الإرتقاء بالمستوى المهني لكافة منسوبي الوحدة واقتراح برامج وإجراءات وخطط عمل دورية لرفع أداء موظفيها والمتعلقة بتطوير أساليب العمل وتحسين الإنتاجية ورفع الكفاءة.
١٤	الإشراف على عمل المنشورات الإعلامية التي تساهم في تحقيق أهداف الوحدة.
١٥	الإشراف ومتابعة عمل المشاريع الخاصة بالمستفيدين
١٦	عقد الاجتماعات الدورية لمناقشة ما يستجد في العمل ولتطويره.
١٧	إعداد التقارير بشكل دوري ورفعها للرئيس المباشر
١٨	العمل على إخراج تقارير الإنجاز السنوي للوحدة
١٩	رفع المعاملات للرئيس المباشر ومتابعة اعتمادها وتنفيذ متطلباتها.
٢٠	أي أعمال أخرى مسندة له من مدير الجمعية أو الرئيس المباشر.
خامساً: الصلاحيات الوظيفية	
١	مخاطبة الرئيس المباشر ومنه المدير التنفيذي
٢	مخاطبة موظفي وموظفات الوحدة
٤	مخاطبة المالية والشراكات والتسويق
٥	مخاطبة الجهات الأخرى من خلال مدير جمعية البر
٦	اعتماد المستفيدين والخدمات المقدمة لهم
٧	الموافقة على المتقدمين للمتقدمين للتمكين من المستفيدين
٨	التواصل مع الشركاء
سادساً: المواصفات المطلوبة لشغل الوظيفة	
المؤهلات الوظيفية	
١	شهادة جامعية
١	القدرة على تحليل المعطيات ووضع الخطط التشغيلية
٢	مهارات عالية في الإتصال والقدرة على إقامة وتطوير العلاقات وحل المشكلات
٣	القدرة على إدارة المشاريع باحترافية
٤	مهارات الإشراف والقيادة
المهارات المطلوبة	

القدرة على ادارة الفريق	٦	
الإلمام بالحاسب الآلي	٧	
سابعاً: التقارير		
تقرير سنوي عن الخدمات والمستفيدين	١	التقارير المطلوبة
تقارير تقييم الأداء الوظيفي لموظفي الوحدة	٢	
التقارير الربعية لجميع أعمال التمكين	٣	
التقرير السنوي والخاص بكل مشروع	٤	
التقارير الخاصة بالدورات وبرامج التثقيف	٥	
اعتماد بطاقة الوصف		
اعتماد	مراجعة	إعداد

أولاً: بيانات الوظيفة

المسمى الوظيفي	مسؤول المشاريع والأنشطة	آخر مؤهل دراسي
اسم الموظف		تاريخ الميلاد
الجنسية		تاريخ التعيين
الرمز الوظيفي		الحالة الاجتماعية
الموقع		المرتب الأساسي
الدرجة الوظيفية		تاريخ آخر ترقية / /
الرئيس المباشر		تقدير تقييم الأداء
القسم		آخر تاريخ للتقييم
عدد التابعين اداريا		الجوال
الهدف من الوظيفة	صناعة مشاريع وأنشطة ومبادرات للأيتام وأسرههم بناء على إحتياجهم وفق الخطة وعرضها على رجال الاعمال والشركات والتنسيق مع مراكز التدريب والجهات ذات العلاقة.	

ثانياً: العلاقات التنظيمية

المسؤول المباشر	رئيس وحدة الأيتام
المؤوسين	لا يوجد

ثالثاً: العلاقات الوظيفية (الأقسام المرتبطة بها في العمل)

١	رئيس وحدة الأيتام
٢	الباحث الإجتماعي
٣	جميع الجهات الخارجية ذات العلاقة (مراكز إرشاد نفسي، مراكز تدريب، مراكز اجتماعية وثقافية)

رابعاً: الواجبات والمسؤوليات

١	المشاركة في إعداد خطة تنفيذ البرامج والأنشطة مع فريق عمل الوحدة
٢	العمل على تنمية مواهب الأيتام وإشراكهم بالمراكز المتخصصة بذلك
٣	تنسيق الفعاليات وضمان مشاركة المستفيدين بها
٤	متابعة كافة الأبناء الموهوبين وتنمية قدراتهم
٥	تلبية الدعوات للمشاركة في المناسبات التي تخص اليتيم والتطوع والأيام العالمية الأخرى
٦	تلقي تقرير الباحث عن الموهوبين وميولهم وأوضاعهم
٧	تلقي تقرير الباحث ودراستها وما إذا كان هناك ضعف واحتياجات لدى الأيتام يتطلب دروس تقوية ومتابعة تعليمية
٨	تقييم أثر البرامج ثم تقديمها لدى الفئة المستهدفة ومدى الرضا لما تم تقييمه ومن ثم العمل على التطوير والتحسين
٩	حضور الاجتماعات الدورية
١٠	اقتراح البرامج والدورات النوعية وألية تنفيذها
١١	التواصل مع المدربين ومراكز أو معاهد التدريب والتنسيق معهم
١٢	التواصل مع المستفيدين لحضور الدورات
١٣	عمل استبيانات قبلية وبعديه للدورات المنفذة
١٤	رفع ملفات الدورات والحضور والشواهد وإغلاقها
١٥	الرفع بالتقارير الدورية لرئيس وحدة الأيتام فيما يخص جميع المهام
١٦	العمل على فرز الحالات التي تحتاج علاج وإرسالها للجمعيات الصحية المتخصصة
١٧	تقديم المقترحات الخاصة بتطوير الوحدة ورفعها لرئيس وحدة الأيتام

العمل على تطوير القدرات التعليمية عند المستفيدين والمساعدة في صقلها وتنميتها وتطويرها واستثمارها.	١٨	
ترتيب برنامج ارشادي توعوي استنادا لحاجة الأسر.	١٩	
تمكين الأسر لرفع خدماتهم الكترونيا عبر المنصة المتاحة لهم.	٢٠	
الرفع بخطابات التزكية للمستفيدين للقبول على الوظائف في جهات مختلفة.	٢١	
أي أعمال أخرى مسندة له من مدير الجمعية أو الرئيس المباشر.	٢٢	
خامسا: الصلاحيات الوظيفية (السلطة الممنوحة لك من قبل كلام من المدير أو الإدارة)		
التواصل مع الباحث الاجتماعي	١	
التواصل مع المراكز الثقافية والاجتماعية والترفيهية والشركاء	٢	
التواصل مع القطاعات التعليمية والشركاء فيما يخص خدمة المستفيدين	٣	
التنسيق مع الجهات الخارجية في نطاق عمل الارشاد الأسري.	٤	
التنسيق مع الوحدات الداخلية في الوحدة مع نطاق عمل الارشاد الأسري.	٥	
سادسا: المواصفات المطلوبة لشغل الوظيفة		
المؤهلات الوظيفية	١ شهادة جامعية (بكالوريوس أو دبلوم)	
المهارات المطلوبة	١ مهارة في قياس الأثر	
	٢ مهارة في الحاسب الآلي	
	٣ مهارة التخطيط وإدارة الفعاليات والبرامج	
	٤ مهارة الإتصال والتواصل الفعال.	
	٥ مهارة إدخال البيانات ومعالجة النصوص	
	٦ مهارة التواصل والإقناع والتأثير	
سابعاً: التقارير		
التقارير التي ترفع لرئيس وحدة الأيتام	١ تقرير ربع سنوي عن البرامج المنفذة والمبادرات وعدد المشاركين فيها	
	٢ تقرير ربع سنوي عن الحالات في كافة المجالات المنفذة	
	٣ تقرير ربع سنوي عن الحالات الصحية التي تم تحويلها	
	٤ تقرير سنوي نهائي عن كافة المنجزات	
اعتماد بطاقة الوصف		
إعداد	مراجعة	اعتماد

أولاً: بيانات الوظيفة	
المسمى الوظيفي	باحث/باحثة اجتماعية
اسم الموظفة	اخر مؤهل دراسي
الجنسية	تاريخ الميلاد
الرمز الوظيفي	تاريخ التعيين
الموقع	الحالة الاجتماعية
الدرجة الوظيفية	المرتب الأساسي
الرئيس المباشر	تاريخ اخر ترقية
القسم	تقدير تقييم الأداء
عدد التابعين اداريا	اخر تاريخ للتقييم
الهدف من الوظيفة	الجوال
إعداد البحوث والدراسات الاجتماعية والميدانية عن الحالات المستفيدة وتقييم الحالات المراد خدمتها واعداد البيانات المكتبية والميدانية المتعلقة بها وفق الية عمل الباحث العلمية.	
ثانياً: العلاقات التنظيمية	
المسؤول المباشر	رئيس وحدة الأيتام
المرؤوسين	-
ثالثاً: العلاقات الوظيفية (الأقسام المرتبطة بها في العمل)	
١	كافة الإدارات المرتبطة بنتائج البحث
رابعاً: الواجبات والمسؤوليات	
١	دراسة واقع الأسر والحالات المطلوب كفالتها في الجمعية دراسة اجتماعية ميدانية ومكتبية وإعادة دراسة وتقييم أوضاع الأسر والحالات المكفولة دورياً وحين الإحتياج لها
٢	القيام بالمسح والزيارات الميدانية لليتيم وأسرته ودراسة الحالة عملياً وتدارسها مع المختصين بالجمعية وتعبئة الإستمارات المطلوبة والتأكد من الأوراق الثبوتية ورافقها ثم اعتمادها
٣	إعداد قاعدة معلومات عن الأسر والأيتام تحتوي على جميع البيانات المتعلقة بهم وعمل ملفات الكترونية والقيام بأعمال الحفظ وتوثيق الوثائق والنماذج والدراسات والإحصائيات والكشوفات المتعلقة بعمله ورقياً والكترونياً وتصوير الوضع الحالي والمكان ورفعها من خلال المنصة المخصصة للأسر
٤	إبداء الرأي لاعتماد قبول الأسر او استبعادها من الخدمات المقدمة من الجمعية ورفعها لرئيسه المباشر تمهيداً لإتخاذ القرار فيها وبما يتوافق مع اللوائح الخاصة بخدمات الجمعية
٥	إجراء المقابلات الشخصية مع رب الأسرة، وأفراد عائلاتهم للحصول على معلومات مباشرة عن بيئتهم المنزلية مع المحافظة على خصوصية وسرية المعلومات التي يطلع عليها بحكم عمله، وأن يتحمل المسؤولية القانونية بذلك
٦	اقترح البرامج والخدمات وتقديم الرأي والنصيحة من واقع البحث الميداني المبني على الخبرة والمعلومات التي تم جمعها أثناء القيام بعمله.
٧	تقييم البرامج المقدمة من الجمعية ومدى ملاءمتها لتوقعات الأسر والأيتام.
٨	القيام بعرض البحوث على رئيس الوحدة لمراجعتها وتدقيقها علمياً وعملياً وفق لائحة الجمعية.
٩	رصد كافة الأنظمة والتعليمات والقوانين الجديدة في الدولة ومن الجهات المختصة التي تنظم عمل الباحثين في هذا المجال والإلتزام بمعاييرها.
١٠	حصر الحالات التي لديها مشاكل صحية ونفسية واجتماعية والأسر التي ترغب الاستفادة من الخدمات الموسمية من حج وعمرة وزكاة فطر والحقيبة المدرسية وتوزيع كل ما يخص الأسر من خلال التواصل مع المدارس.

التنظيم الإداري لوحدة رعاية الأيتام

المقدمة

تحرص جمعية البر ممثلة بوحدة الأيتام في المملكة العربية السعودية على التطوير والتحسين المستمر لمستويات الأداء في جميع الخدمات المقدمة، وتعزيز ثقافة الجودة المستمرة لتقديم خدمة متميزة بأفضل المعايير المتوافقة مع رؤية المملكة ٢٠٣٠ في القطاع الغير ربحي. وقد جاء هذا الدليل مكملاً لهذه الجهود وداعماً لها حيث يقدم أهم عناصر التنظيم الإداري وفق المنهجية التالية:

المنهجية

يحدد هذا الدليل العمليات والاجراءات الرئيسية والفرعية التي تم إعدادها بناء على متطلبات مواصفة ISO من خلال تحديد العمليات والإجراءات، والهدف من كل عملية وتحديد مؤشر قياس فاعلية الأداء، وتحديد الموارد اللازمة والداعمة، وتحديد المسؤوليات والصلاحيات، ودراسة المخاطر والفرص، وتقييم العمليات وتحسينها بشكل منتظم. كما تم تدعيم الدليل بالنماذج المستخدمة في العمليات حتى يسهل تنفيذ الاجراءات بالطريقة السليمة التي تخدم المعنيين. وحتى يُمكن ضبط آلية تقديم الخدمات في وحدة الأيتام وتحديد المسؤوليات والصلاحيات








مصفوفة الصلاحيات RACI

م	الإجراء	المسؤول	المحاسب	يستشار	يعلم
1.3	خدمات الرعاية الأساسية والمساندة والموسمية كاملة	رئيس وحدة الأيتام	المالية	مدير إدارة المشاريع / المدير التنفيذي	المستفيد
2.3	خدمات التعليم	رئيس وحدة الأيتام	المالية	مدير إدارة المشاريع / المدير التنفيذي	المستفيد
3.3	خدمات البناء	رئيس وحدة الأيتام	المالية	مدير إدارة المشاريع / المدير التنفيذي	المستفيد
4.3	الخدمات الطارئة	رئيس وحدة الأيتام	لجنة الطوارئ والمالية	مدير إدارة المشاريع / المدير التنفيذي	المستفيد
5.3	الخدمات التنموية	رئيس وحدة الأيتام	المالية	مدير إدارة المشاريع / المدير التنفيذي	المستفيد
6.3	البرامج والملتقيات الموسمية	رئيس وحدة الأيتام	الأندية والشركاء	مدير إدارة المشاريع / المدير التنفيذي	المستفيد
7.3	البحث الإجتماعي	الباحث الإجتماعي	رئيس وحدة الأيتام	مدير إدارة المشاريع	المستفيد
8.3	تصنيف فئات الأسر المستفيدة من خدمات وحدات الأيتام	الباحث الإجتماعي	رئيس وحدة الأيتام	مدير إدارة المشاريع	المستفيد
9.3	تحديث بيانات المستحقين للصرف من غيرهم	رئيس وحدة الأيتام	المالية	المدير التنفيذي	المستفيد

العمليات والإجراءات

ملخص العمليات الأساسية		
رقم العملية	العملية	الهدف
١	تصنيف فئات الأسر المستفيدة من خدمات وحدات الأيتام	تحديد أنواع ومستويات الخدمات المستحقة وفق الاحتياج
٢	تحديث بيانات المستحقين للصرف من غيرهم	تحديد حالات إيقاف الخدمات عن المستفيد / الأسرة
٣	تقديم خدمات الرعاية	تقديم خدمات الرعاية للمستفيدين
٤	تقديم البرامج والأنشطة والملتقيات	تحديد أنواع ومستويات الخدمات المستحقة وفق الاحتياج.
٥	البحث الإجتماعي	تحديد فئات المستفيدين للاحتياج وتصنيفهم (أ، ب، ج، د، هـ) وفق لائحة خدمات المستفيدين

*- تنقسم خدمات الرعاية إلى عدد من الخدمات والعمليات الفرعية مثل : خدمات الرعاية الأساسية والمساندة والموسمية والطارئة وخدمات التعليم والبناء وغيرها.

محتويات نموذج العملية						
الهدف	مؤشر القياس	المستفيد	المسؤولية	الأقسام الداعمة للإجراء	الإجراءات	النماذج
						
وصف نموذج العملية						
العمليات الأساسية المقصودة في الدليل هي سلسلة الأنشطة الأساسية الكبرى التي تنفذها وحدة رعاية الأيتام من خلال عدد من الإجراءات والتي تم تنظيمها في النماذج التالية :						

١		رقم العملية
تصنيف فئات الأسر المستفيدة من خدمات وحدة الأيتام		اسم العملية
تحديد أنواع ومستويات الخدمات المستحقة وفق الاحتياج.		الهدف من العملية
قوائم صرف المستحقات مصنفة وفق الإحتياج.		مؤشر قياس أداء العملية
الأيتام وأسرههم		المستفيدون
النظام الأساسي للجمعية - لائحة المستفيدين - أنظمة ولوائح وزارة الموارد البشرية		المرجعية
رئيس وحدات الأيتام		المسؤولية
إجراءات تنفيذ العملية		
الإجراءات	الأقسام الداعمة للإجراء	المسؤول
استقبال طلبات المستفيدين عن طريق نظام رافد	إدارة المستفيدين	رئيس وحدة الأيتام
دراسة حالات الأسر المستفيدة المسجلة	إدارة المستفيدين	الباحثين
إدخال نتائج دراسة حالات المستفيدين في نظام رافد	الإدارة التنفيذية	الباحثين
النماذج		
اسم النموذج	م	
تحديد فئة الأسرة	١	
استمارة دراسة حالة	٢	

رقم العملية		
٢	تحديث بيانات المستحقين للصرف من غيرهم.	
اسم العملية	تحديد حالات إيقاف الخدمات عن المستفيد / الأسرة	
الهدف من العملية	بيانات بالمستفيدين تحدد من لا تنطبق عليهم شروط استحقاق الخدمات.	
مؤشر قياس أداء العملية	الأيتام وأسره	
المستفيدون	النظام الأساسي للجمعية - لائحة المستفيدين - أنظمة ولوائح وزارة الموارد البشرية	
المرجعية	رئيس وحدات الأيتام	
المسؤولية	إجراءات تنفيذ العملية	
المسؤول	الأقسام الداعمة للإجراء	الإجراءات
الباحث الإجتماعي	الإدارة التنفيذية	حصر الأفراد أو الأسر الذين تنطبق عليهم أسباب إيقاف الخدمة عنهم.
رئيس وحدة الأيتام	الإدارة التنفيذية	استكمال النموذج الخاص بإيقاف الخدمة
رئيس وحدة الأيتام	الإدارة التنفيذية	اعتماد النموذج من قبل الإدارة التنفيذية.
رئيس وحدة الأيتام	المالية	التأكد من تصفية حساب الفرد/الأسرة
المدير التنفيذي	-	تنفيذ الإيقاف للخدمات المحددة
الباحث الإجتماعي	-	إبلاغ المستفيد بأنه سيتم إيقاف الخدمة عنه بفترة لا تقل عن (3) أشهر مع توضيح سبب الإيقاف.
رئيس وحدة الأيتام	الإدارة التنفيذية	رفع قرار إيقاف خدمة عن أسرة لعدم وجود قصر إلى رئيس المدير التنفيذي لإحالاته إلى الأقسام أو الجمعيات الخيرية المعنية بالكبار
النماذج		
م	اسم النموذج	
١	إيقاف خدمة أسرة	

رقم العملية	3	
اسم العملية	تقديم الخدمات للمستفيدين (الأساسية، المساندة، الموسمية، التعليم، البناء، التنمية)	
الهدف من العملية	تقديم خدمات الرعاية للمستفيدين.	
مؤشر قياس أداء العملية	صرف الخدمة للمستفيدين.	
المستفيدون	الأيتام وأسرهم	
المرجعية	النظام الأساسي للجمعية - لائحة المستفيدين - أنظمة ولوائح مركز التنمية الاجتماعي	
المسؤولية	رئيس وحدات الأيتام، مسؤول المشاريع والأنشطة.	
إجراءات تنفيذ العملية		
المسؤول	الأقسام الداعمة للإجراء	الإجراءات
الباحث الاجتماعي	الإدارة التنفيذية	استقبال طلبات الخدمات عن طريق النظام.
الباحث الاجتماعي	الإدارة التنفيذية	فرز الطلبات حسب نوع الخدمة.
الباحث الاجتماعي	الإدارة التنفيذية	دراسة الملفات ومخاطبة المتقدم بالنواقص المطلوب توفرها في الطلب.
الباحث الاجتماعي	الإدارة التنفيذية	استكمال استمارات الطلبات والرفع للمراجعة من قبل رئيس الوحدة.
رئيس وحدة الأيتام	الإدارة التنفيذية	استكمال استمارات الطلبات والرفع باعتمادها من قبل المدير التنفيذي.
المالية	-	إدراج المستفيد في بيانات الإستحقاق لدى المالية حسب مواعيد الصرف.
المدير التنفيذي للجمعية	شركاء بنك التنمية الاجتماعية للمشاريع التنموية، مراكز ومعاهد التدريب، شركات العقار والمقاولات	رفع قائمة الصرف للإدارة المالية يوم (25) من كل شهر ميلادي لتحويل المبالغ حسب اللائحة فيما عدا الأجهزة الكهربائية يتم تسليمها للأسر عبر متعهد، وشراء المنازل يتم الافراغ بالمحكمة بحضور وكيل الجمعية، وخدمة اكمال البناء والترميم عبر القسم الهندسي والمشاريع وبالنسبة لزكاة الفطر والسله الرمضانية عبر المتعهد الغذائي، أما الدورات التدريبية فيتم الرفع بها من الباحث الاجتماعي بعد التأكد من ملائمة الدورة التدريبية لسوق العمل واحتياج المتقدم لها، بينما التوظيف فيرفع خطاب شفاعة من مدير جمعية البر للجهة المعنية يطلب بها التوظيف وفق مسوغات الطلب ويسلم الخطاب للمستفيد، وفيما يتعلق بالزواج يتم الرفع وفق الشروط باللائحة ولا تتم المساعدة الا بعد اجتياز الدورة التدريبية وإيجاد متبرع للمشروع كاملا بحيث يطلق كمبادرة سنوية.
رئيس وحدة الأيتام	الإدارة التنفيذية	تغذية بطاقات المتعدين وتحرير شيكات الخدمات للمستفيدين وفق مستحقها في اللائحة.
الباحث الاجتماعي	-	ابلاغ الأسر بصرف الخدمة بالرسائل النصية.

النماذج	
اسم النموذج	م
طلب خدمة إيجار	١
تعهد الأسرة لعدم بيع المنزل بعد شراء المنزل	٢
نموذج طلب خدمة ترميم المنزل	٣
نموذج طلب مبدئي لشراء منزل	٤
نموذج معاينة وتقييم العقار لشراء المنازل	٥
موافقة اللجنة على الترميم	٦
نموذج طلب أجهزة كهربائية	٧
نموذج طلب خدمة تسديد دين	٨
نموذج ميثاق التزام التعليم	٩
نموذج التعهد النهائي للتعليم	١٠
نموذج اقرار مبعث	١١
نموذج ميثاق تدريب	١٢
نموذج قرار الموافقة على التدريب	١٣
نموذج ميثاق التزام التوظيف	١٤
نموذج اتفاقية التمويل	١٥
نموذج مقابلة شخصية للتمويل	١٦
نموذج كفالة غرم وأداء	١٧
نموذج اتفاقية الجمعية وطالب التمويل	١٨
نموذج اقرار صحة البيانات	١٩
نموذج طلب شراء سيارة	٢٠
نموذج اقرار تسليم الاستمارة عند شراء السيارة	٢١

رقم العملية		٤
اسم العملية		تقديم البرامج والأنشطة والملتقيات (البرامج الدينية والحج، البرامج التربوية والإجتماعية والثقافية والترفيهية، الموهبة والإبداع)
الهدف من العملية		تحديد أنواع ومستويات الخدمات المستحقة وفق الاحتياج.
مؤشر قياس أداء العملية		ضبط آلية تقديم الخدمات في وحدة الأيتام وتعريف المسئوليات والصلاحيات
المستفيدون		الأيتام وأسراهم
المرجعية		النظام الأساسي للجمعية - لائحة المستفيدين - أنظمة ولوائح وزارة الموارد البشرية
المسؤولية		رئيس وحدات الأيتام، مسؤول المشاريع والأنشطة.
إجراءات تنفيذ العملية		
المسؤول	الأقسام الداعمة للإجراء	الإجراءات
الباحث الإجتماعي	الإدارة التنفيذية	استقبال طلبات الخدمات عن طريق النظام.
الباحث الإجتماعي	الإدارة التنفيذية	فرز الطلبات حسب نوع الخدمة.
الباحث الإجتماعي ورئيس وحدة الأيتام	الإدارة التنفيذية	ترشيح الأسر الراغبة في الحج من قبل الباحث وارسال المستندات المطلوبة وفق اللائحة لرئيس وحدة الأيتام ليتم استكمال تسجيلها عبر بوابة الحج.
رئيس وحدة الأيتام	الإدارة التنفيذية	ارسال السند للمالية ليتم السداد.
الباحث الإجتماعي	الإدارة التنفيذية	اشعار الاسرة بالقبول ويتم تواصل الحملات معها لإكمال الإجراءات اللازمة.
رئيس وحدة الأيتام	الإدارة التنفيذية	التوقيع مع متعهد عمرة وتحديد الراغبين وفق اللائحة في خدمة تقديم طلب العمرة.
رئيس وحدة الأيتام	الإدارة التنفيذية	البرامج الإجتماعية والرياضية والثقافية والترفيهية تتم بالتنسيق مع الأندية وإعدادها بشكل مبادرات وإطلاقها وفق المواسم.
النماذج		
م	اسم النموذج	
١	نموذج طلب اشتراك ببرنامج	
٢	نموذج طلب حج	
٣	نموذج طلب عمرة	

رقم العملية		
٥	البحث الإجتماعي	
اسم العملية	تحديد فئات المستفيدين للإحتياج وتصنيفهم (أ، ب، ج، د، هـ) وفق لائحة خدمات المستفيدين	
الهدف من العملية	اعتماد استمارات البحث الاجتماعي من صاحب الصلاحية ورفعها للصراف .	
مؤشر قياس أداء العملية	الأيتام وأسرهـم	
المستفيدون	النظام الأساسي للجمعية - لائحة المستفيدين - أنظمة ولوائح وزارة الموارد البشرية	
المرجعية	رئيس وحدات الأيتام	
المسؤولية	إجراءات تنفيذ العملية	
المسؤول	الأقسام الداعمة للإجراء	الإجراءات
الباحث الإجتماعي	الإدارة التنفيذية	استقبال طلبات الخدمات عن طريق النظام.
رئيس وحدة الأيتام	الإدارة التنفيذية	فرز الطلبات حسب نوع الخدمة.
الباحث الإجتماعي	الإدارة التنفيذية	زيارة الأسرة زيارة أولية عند التسجيل وزيارات دورية لتلمس الإحتياجات وتعبئة استمارة الزيارة.
الباحث الإجتماعي	الإدارة التنفيذية	تصنيف الفئات وفق اللائحة.
الباحث الإجتماعي	الإدارة التنفيذية	تقديم الاستمارات المعبئة لرئيس وحدة الأيتام لاعتماد طلبات الإحتياج.
الباحث الإجتماعي	الإدارة التنفيذية	تحديث بيانات المستفيدين في النظام بعد اعتماد استمارة البحث.
رئيس وحدة الأيتام	الشؤون المالية	رفع نتائج البحث للصراف .
النماذج		
م	اسم النموذج	
١	استمارات الباحث الإجتماعي	

المخاطر والتحديات

المخاطر والتحديات			4
المكانم التحسين (إن وجدت)	السبب	المخاطر/التحديات	المجال
إيجاد تكامل مع أحد القطاعات الحكومية يسهل الوصول لبيانات تلك الأسر مثل الضمان الإجتماعي	عدم إصدارها أو عدم امتلاك الأسرة لها	صعوبة استكمال الأسر للأوراق الرسمية المطلوبة عند التقديم	خدمات الرعاية الأساسية
إيجاد شراكه مع المنصات الحكومية الداعمة مثل منصة احسان ومنصة جود لدعم المشاريع	قلة وجود جهات مانحة ومتبرعين	عدم وجود دعم مادي لمشاريع الأيتام	خدمات الرعاية المساندة والموسمية
التعاقد مع أحد الشركات لتتولى عمليه الترميم وإيجاد شراكات مع شركات تساهم أيضا لتخفيف التكلفة	تأخر المقاولين وارتفاع أسعار مواد البناء	ارتفاع تكلفتها وعدم إنهاء الإحتياجات اللازمة للترميم في منازل أسر الأيتام	خدمة ترميم المنازل

نماذج مقترحة

النماذج المقترحة			4.1
الإدارة المصدرة	الكود	أسم السجل / النموذج	
الأيتام	B.S.S:1.1	إيقاف خدمة اسرة	١
الأيتام	B.S.S:1.2	تحديد فئة الاسرة	٢
الأيتام	B.S.S:1.3	طلب خدمة ايجار	٣
الأيتام	B.S.S:1.4	تعهد الاسرة لعدم بيع المنزل بعد شراء المنزل	٤
الأيتام	B.S.S:1.5	طلب خدمة ترميم المنازل	٥
الأيتام	B.S.S:1.6	التقرير الفني للمشاريع	٦
الأيتام	B.S.S:1.7	نموذج طلب مبدئي لشراء منزل	٧
الأيتام	B.S.S:1.8	معاينة وتقييم العقار لشراء المنازل	٨
الأيتام	B.S.S:1.9	موافقة اللجنة على الترميم	٩
الأيتام	B.S.S:1.10	طلب أجهزة كهربائية	١٠
الأيتام	B.S.S:1.11	طلب خدمة تسديد الديون	١١
الأيتام	B.S.S:1.12	نموذج ميثاق التزام التعليم	١٢
الأيتام	B.S.S:1.13	التعهد النهائي للتعليم	١٣
الأيتام	B.S.S:1.14	نموذج إقرار مبتعث	١٤
الأيتام	B.S.S:1.15	نموذج ميثاق التدريب	١٥
الأيتام	B.S.S:1.16	قرار الموافقة على التدريب	١٦
الأيتام	B.S.S:1.17	نموذج ميثاق التزام التوظيف	١٧
الأيتام	B.S.S:1.18	اتفاقية التمويل	١٨
الأيتام	B.S.S:1.19	مقابلة شخصية للتمويل	١٩
الأيتام	B.S.S:1.20	كفالة غرم وأداء	٢٠
الأيتام	B.S.S:1.21	اتفاقية الجمعية وطالب التمويل	٢١
الأيتام	B.S.S:1.22	نموذج إقرار صحة البيانات	٢٢
الأيتام	B.S.S:1.23	طلب شراء سيارة	٢٣
الأيتام	B.S.S:1.24	اقرار تسليم الاستمارة عند شراء السيارة	٢٤
الأيتام	B.S.S:1.25	طلب الحج	٢٥
الأيتام	B.S.S:1.26	طلب عمرة	٢٦
الأيتام	B.S.S:1.27	طلب رحلة سياحية	٢٧
الأيتام	B.S.S:1.28	اشترك ببرنامج	٢٨

