



وثيقة التصور النهائي للتشغيل لمراكز تنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضارة

1439هـ - 2018م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فريق العمل

الرئيس التنفيذي لدار مسارات
رئيس الفريق الاستشاري
الدكتور/ خالد بن إبراهيم العواد

مدير مشروع
مراكز أحكام الرؤية والزيارة والحضانة
الأستاذ/ ياسر بن عدنان السراج

رئيس الفريق العلمي
أ.د/راشد بن سعد الباز

أعضاء الفريق العلمي
الشيخ/ سليمان بن عبدالله الماجد
الدكتور/ أحمد بن عبدالرحمن البار
الدكتور/ بركات بن مازن العتيبي
الدكتور/ عماد نجم مصطفى
الأستاذة/ شهد بنت عبد العزيز الخليفي

مدير مشروع شمل
المهندس/ حسن بن علي والبي

قائد مبادرة شمل
الأستاذ/ صقر بن محمد القرني

تنفيذ
رؤية - زيارة - حضانة



الفهرس

التمهيد

- 1 وصف المبادرة وأهدافها.
- 1 أهداف مراكز التنفيذ.
- 6 منهجية نموذج العمل
- 6 الأسس والمنطلقات الرئيسية.
- 6 الهوية والشعار. (بعد انتهاء الوزارة منها)
- 6 المصطلحات والتعريفات.

مقدمو الخدمة

- 2 فئات وتصنيفات المراكز
- 2 مركز تقديم الخدمة فئة (أ)
- 2 مركز تقديم الخدمة فئة (ب)
- 2 مركز تقديم الخدمة فئة (ج)
- 2 نقطة تقديم الخدمة فئة (د)
- 19 الاشتراطات العامة لمراكز تقديم الخدمة.
- 19 جهات التعاقدية

مصفوفة الأدوار والمسؤوليات الأساسية لأطراف المبادرة الرئيسية

- 3 أطراف المبادرة الرئيسيين
- 3 أدوار ومسؤوليات الوزارة
- 3 أدوار ومسؤوليات المحكمة
- 3 أدوار ومسؤوليات الاستشاري
- 3 أدوار ومسؤوليات الوسيط
- 37 أدوار ومسؤوليات مركز تقديم الخدمة
- 37 أدوار ومسؤوليات المستفيد.

الفئات المستهدفة

- 4 مستخدمو الدليل.
- 43 مستفيدو مراكز التنفيذ.

التنظيم الإداري

- 5 الهياكل التنظيمية وتوزيع
- 48 الوظائف للمراكز.
- 48 اختصاصات الإدارات.
- 48 بطاقات الوصف الوظيفي.

التمويل والاستدامة

- 6 خطة دعم الوزارة.
- 92 مصادر التمويل.

الخدمات والعمليات

- 7 الخدمات التي تقدمها
- 95 المراكز.

إجراءات العمل والنماذج

- 8 تصنيف الإجراءات الرئيسية والفرعية للمركز.
- 8 قائمة خرائط تدفق إجراءات العمل
- 8 خرائط الإجراءات
- 100 قائمة نماذج العمل
- 100 نماذج العمل

التوصيف المكاني

- 9 الاشتراطات العامة.
- 9 اشتراطات الأمن والسلامة.
- 9 اشتراطات البيئية.
- 9 اشتراطات التصميمية.
- 9 اشتراطات المقرات والفراغات.
- 9 معايير تصميم الفراغات الرئيسية.
- 9 * مركز فئة (أ)
- 9 * مكونات مقر مركز فئة (أ) واحتياجاته
- 9 * وصف مكونات مقر مركز فئة (أ)
- 9 * مركز فئة (ب)
- 9 * مكونات مقر مركز فئة (ب) واحتياجاته
- 131 * وصف مكونات مقر مركز فئة (ب)
- 131 * مركز فئة (ج)
- 131 * مكونات مقر مركز فئة (ج) واحتياجاته
- 131 * وصف مكونات مقر مركز فئة (ج)

آلية قياس مؤشرات الأداء الرئيسية

- 10 قائمة مؤشرات الأداء
- 10 نماذج مؤشرات الأداء
- 151 التقارير الدورية

التقنية

- 11 المتطلبات التقنية
- 183 واشتراطاتها.

مُقَدِّمَةٌ

انطلاقاً من توجهات مبادرة " توفير مراكز تنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة بوزارة العدل وتوجهات الدولة وذوي العلاقة بالموضوع، وتأسيساً على المنطلقات الشرعية والقانونية والاجتماعية وغيرها، وبدراسة واقع الممارسة في مجال تنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة، قام فريق العمل بتطوير نموذج تنفيذي لتشغيل هذه المراكز موظفاً نتائج دراستي التجارب الدولية والمسح الميداني، ومرتكزاً على التوجهات العلمية في هذا المجال، وقد خلص ذلك إلى نموذج مناسب للعمل في المملكة العربية السعودية نسأل الله أن ينفع به.

وقد حرص الفريق أن يكون النموذج متكاملًا وفقاً للأهداف المرجوة منه ومحددًا دور الشركاء وأسلوب العمل ودور المراكز والعاملين بها، مستهدفًا تكوين بيئة مناسبة لرؤية الأطفال لوالديهم أو اصطحابهم في زيارة أو نقل حضانتهم للطرف الآخر. هذا النموذج تم بتوفيق الله ثم بتعاون الزملاء في محافظة التنفيذ وقيادة مبادرة توفير مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والرؤية والزيارة بقيادة الكريمين م. علي بن أحمد الرشود وأ. صقر بن محمد القرني وبتعاون جمعيات وأفراد ممارسين ومهتمين فلهم منا جميعاً الشكر والثناء والدعاء.

كما يقدم الفريق الشكر لجمعية مودة الخيرية للحد من الطلاق وآثاره بالرياض ممثلة في رئيسة مجلس إدارتها صاحبة السمو الملكي الأميرة / سارة بنت مساعد بن عبد العزيز والمدير التنفيذي الأستاذة / خلود التميمي، والأستاذة / شهد الخليفي (مدير الإدارة القانونية) على تعاونهم القيم واستعدادهم أن يكون تجريب النموذج على جمعيتهم المباركة. وفق الله الجميع لما يحبه ويرضاه.

التمهيد

الباب الأول

وصف المبادرة وأهدافها

وصف المبادرة وأهدافها



انطلاقاً من برنامج التحول الوطني والذي يهدف إلى تطوير العمل الحكومي وتأسيس البنية التحتية اللازمة لتحقيق رؤية المملكة 2030 واستيعاب طموحاتها ومتطلباتها، واستناداً إلى ما تم إقراره من مشاريع ضمن مبادرات ومؤشرات أداء لوزارة العدل، والتي من أبرزها مشروع (توفير مراكز تنفيذ أحكام الحضانة والرؤية والزيارة)، الذي يهدف إلى:

- التيسير على المواطنين في تنفيذ أحكام الحضانة والرؤية والزيارة ضمن بيئة ملائمة لأفراد العائلة.
 - توفير فرص عمل في مجال الخدمة الاجتماعية.
 - تحسين مستوى التعاون ما بين وزارة العدل والجهات الحكومية أو الجمعيات الخيرية في تقديم خدمات متكاملة لخدمة المجتمع.
- حيث سيؤدي ذلك إلى توفير بيئة مهیأة اجتماعياً ونفسياً وأمنياً، ليلتقي فيها الأب أو الأم بأطفالهم في بيئة مواتية يسودها الجو الأسري، ويراعي فيها جوانب السلامة والصحة والترفيه، وذلك من خلال مراكز متخصصة في المجالات الاجتماعية والنفسية والتربوية والقانونية، بما يحقق التواصل الأسري ويعزز الأمن النفسي والعاطفي للأطفال أثناء فترة الرؤية والزيارة.



أهداف مراكز التنفيذ:

تهدف المراكز إلى تقديم خدمات الرؤية والزيارة ونقل الحضانه للآباء والأمهات بما يساعد في تعزيز وتسهيل رؤية الوالدين لأطفالهم خلال فترة الحضانه أو فترة النزاع في بيئة آمنة ومناسبة وفق الاشتراطات المبينة في هذا الدليل وعلى النحو المفصل فيه، بحيث تعنى هذه المراكز حسب فئاتها المختلفة بالآتي:



- تقديم خدمة تنفيذ الأحكام القضائية المتعلقة برؤية الطفل وزيارته ونقل الحضانه، وما تحتاجه من دعم قانوني وإداري.
- تقديم الدعم الاجتماعي والنفسي لأطراف النزاع (الوالدين - الأطفال) بما يحقق أعلى مستوى في تنفيذ الأحكام من حيث التهيئة وتخفيف حدة النزاع والتوتر.
- تقديم المعونة القضائية للمحكمة في القضايا المنظورة للحالات التي تتطلب الإفادة عنها اجتماعياً ونفسياً.
- حماية حقوق الأطفال المحضونين والأطراف ذات العلاقة.
- السعي للتخفيف من تدفق طلبات الرؤية والزيارة والحضانه على المحاكم والمراكز عن طريق الإرشاد المتكامل (أسري - اجتماعي - قانوني - تربوي).
- توفير بيئة تتحقق فيها عوامل الأمن والسلامة للعاملين والمستفيدين.

ما هو نموذج العمل؟



- يصف نموذج العمل (Business Model) الأساس المنطقي لكيفية قيام مراكز تنفيذ الرؤية والزيارة والحضانة باستحداث وتنظيم أعمالها في السياقات الاجتماعية والنظامية والنفسية وغيرها للحالات المستفيدة ومنها ووفقاً لطبيعة الخدمات التي تقدمها..
- يظهر في شكل رسم توضيحي يتضمن العناصر الأكثر فاعلية وتأثيراً في تصميم نظم العمل.
- يعتبر جزء رئيسي من استراتيجية الأعمال حيث يعتمد على عدد من الأسس والمنطلقات التي تدعم وتحفز وتنظم الطريقة التي تعمل بها مراكز التنفيذ.

منهجية إعداد النموذج



- الزيارات الميدانية والمقابلات الشخصية مع الممارسين .
- دراسة وتحليل التجارب الدولية والإقليمية والمحلية.
- مراجعة المصادر العلمية والوثائق الرسمية ذات العلاقة.
- تنظيم ورش العمل ومجموعات التركيز.
- آراء الخبراء والمختصين والفريق الاستشاري.

معايير ومحددات تصميم النموذج



- وضوح الأسس والأدوات.
- التركيز على العمليات الرئيسة في تقديم الخدمة.
- سهولة التطبيق عبر مؤسسات اجتماعية وتربوية.
- الشمولية لكافة الأبعاد التنظيمية والقانونية والاجتماعية.
- التوافق مع الأنظمة واللوائح ذات العلاقة.

أهداف النموذج



- حوكمة وتنظيم أعمال مراكز تنفيذ الرؤية والزيارة والحضانة.
- تحديد نطاق العمل ومجالات التركيز.
- ضمان الوصول إلى الأهداف الاستراتيجية التي أنشأت من أجلها هذه المراكز.
- سهولة قياس نتائج ومخرجات المراكز وفق مؤشرات أداء معتمدة.



الأسس والمنطلقات

الأسس والمنطلقات الرئيسية



- إن مراكز تنفيذ أحكام الرؤية والزيارة ونقل الحضانة تُعدّ برامج حديثة في المجتمع السعودي، كما أن بناءها يأتي وفق أسس ومعايير مهنية، منطلقة من الأبعاد الشرعية والحقوقية والاجتماعية والنفسية والقانونية، وواضحة في الاعتبار التجارب المحلية والإقليمية والعالمية، وذلك من شأنه أن يضيف على التجربة مزايا تجعلها أنموذجًا يُحتذى به في العالم العربي.
- تنطلق المبادرة من عدد من الأسس والمنطلقات- يوضحها الشكل التالي، ويتم تناولها بشيء من التفصيل في الملاحق:

أسس ومنطلقات إنشاء مراكز تنفيذ أحكام الرؤية والزيارة ونقل الحضانة



الأسس والمنطلقات الشرعية



انطلاقاً من حرص الإسلام على قوة المجتمع وتماسكه ، فقد وضع التشريعات لحفظ الحقوق واحترامها والوفاء بما تتطلبه من مسؤوليات على الفرد والمجتمع، فقد عُني بحقوق الطفل وبرعايتها وحفظها؛ لا سيما مع ضعفه وقلته وهيمته والديه عليه، فالرحمة به ولين الجانب معه أمر مطلوب في الدين الحنيف.

الأسس والمنطلقات الاجتماعية



ترك القطيعة والنزاع بين الوالدين في نفس الطفل وعقله جروحاً وندوباً نفسية وعقلية كثيرة يكون لها تأثيراتها الشديدة في مسيرة حياة الطفل؛ ويُشير المتخصصون إلى أن كثيراً من الحالات النفسية والانعزال والتأناة كانت من حالات عنف نفسية؛ كما أنها قد تترك ضعفاً في الثقة في النفس وضعفاً في الاندماج الاجتماعي مما يؤدي إلى الفشل الحياتي حينما يكبرون لذا فإن مبادرة مركز تنفيذ الرؤية والزيارة ستعالج هذه المشكلات من خلال بقاء التواصل والعلاقة بين الأطفال ووالديهم.

الأسس والمنطلقات القانونية النظامية



تحرص المملكة العربية السعودية على حقوق الطفل، وفي هذا السياق، تمثل الأنظمة واللوائح السعودية منطلقات نظامية وتشريعية لاتخاذ التدابير الإجرائية اللازمة في توفير الرعاية والحماية الشاملة لجميع الأطفال، بما في ذلك حقه في الرعاية الوالدية، ومن بين تلك الأنظمة: نظام الحكم الأساسي، ونظام قضاء التنفيذ، ونظاما الحماية من الإيذاء وحماية الطفل كما أقر المجتمع الدولي في عام 1989م اتفاقية حقوق الطفل حيث تُعد الميثاق القانوني الدولي الأول الذي يلزم الدول الأطراف من ناحية قانونية بدمج السلسلة الكاملة لحقوق الإنسان المدنية، والثقافية والاجتماعية والاقتصادية، وتتلخص مبادئها الأساسية في: عدم التمييز؛ وتضافر الجهود من أجل المصلحة الفضلى للطفل؛ والحق في الحياة، والحق في البقاء، والحق في النماء؛ وحق احترام رأي الطفل. ويتلزم كل حق من الحقوق التي تنص عليه الاتفاقية بوضوح، بطبيعته مع الكرامة الإنسانية للطفل وتطويره وتنميته المنسجمة معها.

الأسس والمنطلقات التنموية (رؤية المملكة العربية السعودية 2030)



تمثل الجوانب الاجتماعية ركيزة أساسية في نجاح رؤية 2030، ولذلك اهتمت هذه الرؤية بالمسؤولية الاجتماعية بمفهومها الواسع من خلال العمل على تمكين مؤسسات المجتمع المدني من المساهمة في عملية التحول الاجتماعي وتشجيعها على المساهمة في هذا التحول. والمتأمل لهذه الرؤية يدرك أن الاهتمام بالإنسان هو هدفها الرئيس خصوصا وأن هذا الاهتمام اصبح مؤشراً حاضراً لقياس رقي المجتمعات وتقدمها، وانطلاقاً من ذلك اهتمت هذه الرؤية بالمجتمع وفي قلبه الطفل ومواجهة المشكلات التي تعرقل التنمية الاجتماعية.

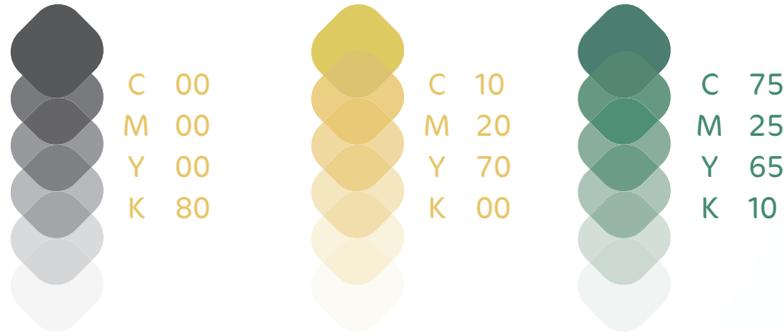
الهوية والشعار للمبادرة شمل:



يلتزم المتعاقد باستخدام المسمى الرسمي (شمل) والهوية البصرية الخاصة بالمبادرة في جميع مخاطبات وأعمال المراكز
الاسم الرسمي للمبادرة : شمل
الشعار الرسمي للمبادرة:



ألوان الهوية البصرية:



فلسفة الشعار:



بناء الشعار:









المصطلحات

م	المصطلح	التعريف
1	الوزارة	وزارة العدل
2	الاستشاري	دار مسارات للدراسات والتطوير
3	"المركز (جهات التنفيذ)"	مكان محايد ومجهز بيئة مرتكزة حول الطفل يكون مختصاً بتنفيذ أحكام وخدمات الرؤية والزيارة ونقل الحضانة، وقد يكون ذلك إلى جانب خدمات اجتماعية أخرى.
4	الوسيط	مؤسسة لتنفيذ الأحكام (عبر مؤسساتها أو بالباطن) ولديها القدرة التنظيمية والمالية اللازمة للتشغيل
5	مؤسسات الإصلاح الأسري	المؤسسات الرسمية أو الخيرية التي تتولى حل المشكلات الأسرية بين أطراف النزاع الأسري لغرض المحافظة على تماسك وترابط الأسرة
6	تنفيذ الأحكام	العملية التي يقوم بها المركز من خلال تنفيذه للأحكام المتعلقة بالزيارة والرؤية والحضانة للمستفيدين كما يقدم التسهيلات الداعمة للتنفيذ بعد صدور الأحكام من المحكمة المختصة
7	الإحالة الذاتية	اتفاق الطرفين (الحاضر وغير الحاضر) بشكل ودي دون وجود حكم قضائي على الاستفادة من خدمة المركز فيما يتعلق بالرؤية أو الزيارة أو الحضانة
8	الإفادة القضائية	تقرير قانوني يرفع للمحكمة المختصة بهدف إحاطة القاضي بمجريات تنفيذ حكم الزيارة أو الحضانة والوقائع التي أثير حدوثها على عملية التنفيذ.
9	"الحكم القضائي (السند التنفيذي)"	وثيقة مكتوبة رسمية جازت تنفيذها بواسطة الجهات القضائية التنفيذية، وتمثل حكم قضائي أو قرار قضائي معجل أو محضر صلح صادقت عليه المحكمة المختصة، وتتضمن الوثيقة تمكين أحد الأبوين أو من يقوم مقامهما من الحصول على حضانة الأطفال أو زيارتهم أو رؤيتهم.
10	القرار التنفيذي	القرار الصادر من قاضي التنفيذ والمتضمن أمر المنفذ ضده بالتنفيذ لصالح المنفذ له
11	دراسة الحالة	إجراء علمي يتم من خلال خطوات منهجية معتمدة علمياً لغرض تشخيص ودراسة حالة الطفل اجتماعياً ونفسياً وصحياً قبل واثناء تسجيله في المركز
12	التهيئة	برنامج يتم عمله لدعم ومساعدة الطفل لتنفيذ الزيارة أو نقل الحضانة، بحيث يتضمن البرنامج عدد من اللقاءات التدريبية التي تجمع الطفل بالمنفذ له بإشراف ومتابعة المركز، يتم من خلالها إقامة عدد من الأنشطة الترفيهية للطفل، وتقديم التوجيهات والارشادات الداعمة للمنفذ له والمنفذ ضده، بهدف تنفيذ الحكم كلياً بصورة ودية بعد التأكد من تقبل الطفل لذلك.
13	الإستشارة الاجتماعية	العملية التي يتم من خلالها تقديم الآراء والإرشادات الاجتماعية المتعلقة بالحالة وفق إجراءات علمية من أفراد متخصصين ومؤهلين في مجالات علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية.
14	الاستشارة النفسية	العملية التي يتم من خلالها تقديم الآراء والارشادات النفسية التي تتعلق بالحالة وفق إجراءات علمية من أفراد متخصصين ومؤهلين في الطب النفسي.

م	المصطلح	التعريف
15	الاستشارة القانونية	العملية التي يتم من خلالها تقديم الآراء القانونية التي تتعلق بالحالة وفق إجراءات نظامية من أفراد متخصصين ومؤهلين في مجالات الأنظمة والقانون.
16	المحضون أو المزور	الطفل موضع حكم الزيارة أو الحضانه أو الرؤية والمحال للمركز بغرض تنفيذه، ويكون عمره من سن الولادة وحتى سن الثامنة عشر.
17	"المنفذ ضده (الحاضن)"	حاضن الطفل الملزم بتنفيذ الزيارة لصالح المنفذ له وذلك فيما يتعلق بخدمة تفعيل الزيارة أو الرؤية، أو الحاضن الأسبق للمحضون الملزم بتسليمه لحاضنه الجديد بالنسبة لخدمة تفعيل الحضانه، وقد يكون المنفذ ضده والد المحضون، أو والدته، أو جدته لأمه، أو جدته لأبيه، أو جده لأمه، أو جده لأبيه.
18	"المنفذ له (غير الحاضن) (طالب التنفيذ)"	مَن صدر لصالحه حكم باسناد حضانه المحضون إليه، أو حصل على حكم بتمكينه من زيارة المحضون، وقد يكون المنفذ له والد المحضون، أو والدته، أو جدته لأمه، أو جدته لأبيه، أو جده لأمه، أو جده لأبيه، أو من يقرر القاضي تحديدهم حسب ظروف المحضون ومصالحته الفضلى.
19	"الحضانه / نقل الحضانه"	عملية نقل حضانه الطفل من أحد أبويه أو من يقوم مقامها (الحاضن السابق) إلى حاضنه الجديد تنفيذاً لحكم الحضانه الصادر من المحكمة المختصة.
20	"(الرؤية) الزيارة الداخلية"	الزيارة التي يتم خلالها تمكين المنفذ له من رؤية المحضون داخل إحدى الغرف المخصصة للقائات العائلية بالمركز، ولا يسمح له باصطحاب المحضون إلى خارج المركز.
21	الزيارة	عملية انتقال الطفل من حاضنه إلى والده الآخر أو من يقوم مقامه ليصطحبه خارج المركز لمدة زمنية محددة من قبل قاضي التنفيذ تمتد من ساعات إلى أيام، ويصبح المسئول عن رعايته حينها، ويعاد بعدها الطفل للمركز ليصطحبه الوالد الحاضن.
22	"الزيارة الدورية (الزيارة الاعتيادية)"	الزيارات التي يتم تنفيذها للمنفذ له بصفة منتظمة طوال السنة، وقد تكون أسبوعية، أو نصف شهرية أو شهرية أو نحو ذلك.
23	الزيارة الخارجية أو زيارة الاصطحاب	الزيارة التي يتم فيها تسليم المحضون للمنفذ له داخل مقر المركز، ومن ثم يمكن المنفذ له من اصطحاب الطفل إلى خارج المركز أثناء مدة الزيارة، على أن يعيده إلى المركز في نهاية الزيارة لتسليمه للمنفذ ضده.
24	زيارة المبيت	هي زيارة اصطحاب يبيت فيها الطفل المحضون مع الطرف غير الحاضن لمدة محددة من قبل قاضي التنفيذ، ومن ثم يلتزم بإعادته إلى المركز في نهاية المدة.
25	الزيارة الموسمية	العملية التي يتم من خلالها تنفيذ الزيارات في الإجازات والعطل الرسمية في المملكة.
26	الزيارة التعويضية	الزيارات التي يتم تنفيذها في غير مواعيد الزيارة الثابتة، وذلك بالاتفاق بين المنفذين؛ للتعويض عن زيارة متعطلة بسبب اعتذار المنفذ ضده عن التنفيذ.
27	التحويل المنزلي	خدمة يقدمها المركز للمنفذين الذين تم تأهيلهم لتنفيذ الزيارة من المنزل، بحيث ينحصر دور المركز على الإشراف والمتابعة عن بعد لمدة محددة حتى يتم التأكد من استطاعتهما على تنفيذ الزيارة دون وساطة وتدخّل المركز.

مقدمو الخدمة

الباب الثاني

فئات مراكز تقديم الخدمة

تصنيف فئات مراكز أحكام الرؤية والزيارة والحضانة



يقترح الفريق الإستشاري تصنيف مراكز أحكام الرؤية والزيارة والحضانة حسب الفئات التالية :

فئة
(ب)



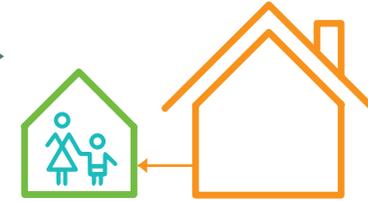
مراكز شبه مستقلة، تعتبر برامج رئيسية تقدمها مراكز مستقلة ملحقه بمؤسسات اجتماعية أكبر.

فئة
(أ)



تعتبر مراكز خاصة بتقديم خدمات تنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة، مستقلة ترتبط مباشرة مع وسيط أو تتبع لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية، تتميز بأنها تعزز العلاقة بين القطاع الخاص والعام في تقديم الخدمات الحكومية.

فئة
(د)



تعتبر نقاط خدمة ترتبط مباشرة مع الوسيط أو حسب رؤيته بحيث تكون مرجعيتها لمركز فئة (أ) أو (ب) ويقتصر عملها على تقديم خدمات الاستلام والتسليم فقط.

فئة
(ج)



مراكز غير مستقلة، تعتبر إدارات للرعاية الوالدية ترتبط مباشرة بإحدى الجمعيات الخيرية أو مراكز التنمية الأسرية.





تعتبر مراكز خاصة بتقديم خدمات تنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة، مستقلة ترتبط مباشرةً مع وسيط أو تتبع لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية، تتميز بأنها تعزز العلاقة بين القطاع الخاص والعام في تقديم الخدمات الحكومية.

- استقلال تام
- مؤسسة مستقلة بهيكل تنظيمي مكتمل

الأحد - الخميس
(صباحي)

جميع أيام الأسبوع + الإجازات والعطل الرسمية
(صباحي + مسائي)

الارتباط التنظيمي

الهيكل التنظيمي

وقت العمل الإداري

وقت تنفيذ الأحكام

تنظيمي



كبير من 200 إلى 400

استقلال المبنى

خدمة الرؤية + الزيارة + نقل الحضانة + إرشاد + الاستشارات

- 1 - استخدام النظام الخاص بإدارة الإحالات والمعتمد من وزارة العدل.
- 2 - نظام إلكتروني لإدارة الحضور والانصراف
- 3 - نظام إلكتروني لإدارة العمليات المالية
- 4 - نظام للمراسلة وللأرشفة الإلكترونية

غرفة مخصصة لخدمات الأمن

عدد المستفيدين

استقلال المبنى

نوع الخدمات
المقدمة

التقنية

الجانب الأمني

الخدمات
والمقر





- يستقبل من المحكمة
- يستقبل من الوسيط
- يستقبل من المراكز
- الاجتماعية
- يستقبل الإحالات ذاتية

استقبال الإحالات

- مساندة القضاء في دراسة الحالات
- (قبليّة)
- إحالة مباشرة
- رفع التقارير الدورية عن الحالات

علاقة القضاء

- تشغيل النموذج لتقديم الخدمات
- دعم مادي
- عقد شركات

العلاقة مع القطاع
الخاص

علاقات







مراكز شبه مستقل - تعتبر برامج رئيسية تقدمها مراكز مستقلة ملحقه بمؤسسات اجتماعية أكبر	الارتباط التنظيمي	تنظيمي
برنامج له هيكل مستقل ومرتبب بالجمعية	الهيكل التنظيمي	
الأحد - الخميس (صباحي)	وقت العمل الإداري	
جميع أيام الأسبوع + الإجازات والعطل الرسمية (مساءئي)	وقت تنفيذ الأحكام	
متوسط من 100 إلى 199	عدد المستفيدين	
خدمة الرؤية + الزيارة + نقل الحضانه + إرشاد + الاستشارات	نوع الخدمات المقدمة	الخدمات والمقر
شبه مستقل	استقلال المبنى	
خدمة الرؤية + الزيارة + نقل الحضانه + إرشاد + الاستشارات	نوع الخدمة	
1 - استخدام النظام الخاص بإدارة الإدالات والمعتمد من وزارة العدل. 2 - نظام إلكتروني لإدارة الحضور والانصراف 3 - نظام إلكتروني لإدارة العمليات المالية 4 - نظام للمراسلة وللأرشفة الإلكترونية	التقنية	
غرفة مخصصة لخدمات الأمن	الجانب الأمني	



- يستقبل من المحكمة
- يستقبل من الوسيط
- يستقبل من المراكز الاجتماعية
- يستقبل الإحالات ذاتية

استقبال الإحالات

- مساندة القضاء في دراسة الحالات (قبيلية)
- إحالة مباشرة
- رفع التقارير الدورية عن الحالات

علاقة القضاء

- دعم مادي
- عقد شراكات

العلاقة مع القطاع الخاص

علاقات







مراكز غير مستقل وهي تعتبر إدارة داخل مؤسسات اجتماعية متعددة الخدمات	الارتباط التنظيمي	تنظيمي
إدارة ضمن هيكل الجمعية	الهيكل التنظيمي	
الأحد - الخميس (صباحي)	وقت العمل الإداري	
الخميس + الجمعة + السبت (مساءً)	وقت تنفيذ الأحكام	
محدود أقل من 100	عدد المستفيدين	الخدمات والمقر
خدمة الرؤية + الزيارة + نقل الحضانة + إرشاد	نوع الخدمات المقدمة	
غير مستقل	استقلال المبنى	
خدمة الرؤية + الزيارة + نقل الحضانة + إرشاد + الاستشارات	نوع الخدمة	
1 - استخدام النظام الخاص بإدارة الإحالات والمعتمد من وزارة العدل. 2 - نظام إلكتروني لإدارة الحضور والانصراف 3 - نظام إلكتروني لإدارة العمليات المالية 4 - نظام للمراسلة وللأرشفة الإلكترونية	التقنية	
غرفة مخصصة لخدمات الأمن	الجانب الأمني	



- يستقبل من المحكمة
- يستقبل من الوسيط

استقبال الإحالات

- إحالة مباشرة
- رفع التقارير الدورية عن الحالات

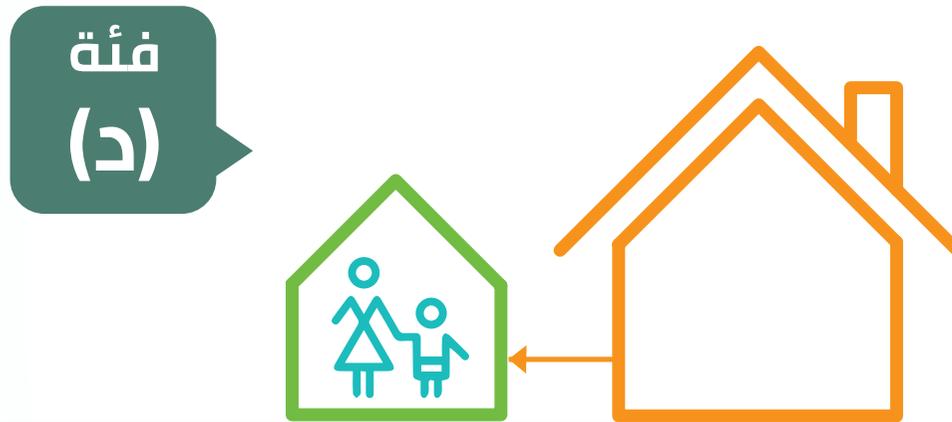
علاقة القضاء

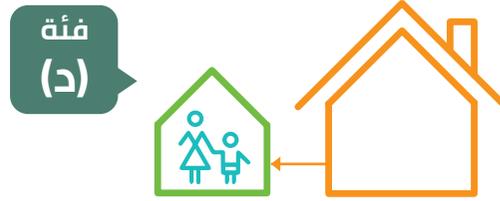
- دعم مادي
- عقد شراكات

العلاقة مع القطاع
الخاص

علاقات







- تعتبر نقاط خدمة ترتيب مباشرة بمركز فئة (أ) ويقتصر عملها على تقديم خدمات نقل الحضانه والزيارة (الاستلام والتسليم فقط).

- ليس له هيكل
- مرتبط بمرجعيتيه

يوم واحد في منتصف الأسبوع

حسب الحاجة

حسب جهة الإحالة

خدمة الرؤية + الزيارة + نقل الحضانه + إرشاد

- مكان تسليم واستلام
- (داخل جمعية، مدرسة، محكمة، وغيرها)

- نقل الحضانه - الزيارة
- (خدمات الاستلام والتسليم)

حسب مرجعيتيه

غرفة مخصصة لخدمات الأمن

الارتباط التنظيمي

الهيكل التنظيمي

وقت العمل الإداري

وقت تنفيذ الأحكام

عدد المستفيدين

نوع الخدمات
المقدمة

استقلال المبنى

نوع الخدمة

التقنية

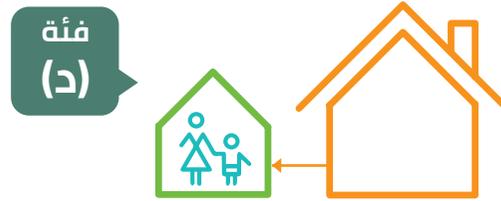
الجانب الأمني

تنظيمي



الخدمات
والمقر





- يستقبل من الفئة التي يتبع لها
- يستقبل من الوسيط
- يستقبل من المحكمة في حال عدم وجود مركز من فئة أعلى داخل نفس المدينة

استقبال الإحالات

يرتبط مع القضاء في حال عدم وجود مركز فئة أعلى داخل
النطاق الجغرافي

علاقة القضاء

حسب مرجعيته

العلاقة مع القطاع
الخاص

علاقات





شروط تقديم الخدمة (الاشتراطات العامة لجميع الفئات والوسيط):

- يلتزم الوسيط والمركز بتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة لقيام منسوبيه بالعمل.
- يلتزم الوسيط والمركز أن يوفر التجهيزات التقنية اللازمة لنجاح دخوله على المنصة الإلكترونية المعتمدة من الوزارة وذلك لإدارة جميع العمليات ذات الصلة باستقبال الإحالات ورفع المحاضر والتقارير الدورية منه إلى الاستشاري والوزارة.
- يلتزم الوسيط والمركز بسياسة التنفيذ والتشغيل المعتمدة وهو مسؤول عن توافق جميع الأنظمة والحوال والأجهزة التي يوفرها مع بقية الأنظمة والحوال والأجهزة لدى الوزارة ذات العلاقة بالمبادرة.
- يلتزم الوسيط والمركز بالمواصفات والاشتراطات الفنية والتنظيمية والمكانية والإدارية الخاصة بكل فئة (أ-ب-ج-د) حسب ما ورد في الدليل.
- يلتزم الوسيط والمركز باستخدام المسمى الرسمي (شمل) والهوية البصرية الخاصة بالمبادرة في جميع مخاطبات وأعمال المراكز.
- يلتزم الوسيط والمركز بالتعاون مع الإستشاري في تنفيذ خطط إدارة التغيير والتواصل والتدريب حسب مصفوفة المسؤوليات الخاصة بإدارة التغيير.
- يلتزم الوسيط بتعيين مدير للمبادرة لديه يقوم بمهام إدارة الفروع ويكون ضابط الاتصال بين الوزارة والاستشاري والوسيط والمراكز التابعة له ويكون ذا مؤهل أكاديمي لا يقل عن الشهادة الجامعية ويتم رفع السيرة الذاتية الخاصة به للاستشاري ولا يتم تعيينه إلا بعد موافقة الاستشاري واعتماد الوزارة.
- يلتزم الوسيط بتشكيل فريق تنمية موارد مالية لديه للعمل على خطة الاستدامة التي تهدف إلى توفير بدائل ومصادر تمويلية لدعم جميع المراكز التابعة له من الفئات المختلفة (أ - ب - ج - د).
- يلتزم الوسيط بتعيين محاسب مالي لإدارة عمليات الصرف والتمويل ومتابعتها مع الوزارة والمراكز والاستشاري.
- يخص الوسيط حساب بنكي مستقل للمبادرة بهدف إدارة عمليات التمويل والصرف.
- يكون لكل مركز مدير سعودي لا يقل مؤهله عن الشهادة الجامعية، ولديه خبرة إدارية لا تقل عن ثلاث سنوات، ولا يتم تعيينه إلا بعد موافقة الاستشاري واعتماد الوزارة.
- يجب أن تكون فرق العمل التي ستتولى العمل في الوسيط والمركز لديها خبرة كافية ومناسبة كل في مجال عملها.
- يقدم الوسيط تقريراً نصف شهرياً للاستشاري (وفق نموذج التقرير المعد من الاستشاري) عن سير العمل في كل مركز.
- يقدم الوسيط تقريراً شهرياً للاستشاري عن الصعوبات والتحديات والمقترحات وأسباب التعثر وآلية التعامل معها.

3-3

جهات التعاقدية



وزارة التعليم
Ministry of Education

المؤسسات التربوية
جهات مرخصة من وزارة التعليم

المدارس الحكومية
رياض الأطفال الحكومية
فئة "د" أو "ج" في المناطق النائية

المدارس الخيرية
رياض الأطفال الخيرية

المدارس الأهلية
رياض الأطفال الأهلية



وزارة العمل
والتنمية الاجتماعية
المملكة العربية السعودية

المؤسسات الاجتماعية
جمعيات أو مؤسسات مرخصة من وزارة العمل
والتنمية الاجتماعية

مراكز الأحياء (فئة ج + د)

الجمعيات الخيرية (جميع الفئات)
المؤسسات الخيرية (جميع الفئات)
لجان التنمية الاجتماعية (فئة ب + ج + د)

جهات مرخص لها تقديم الخدمة بمقابل
مادي (توافر سجل تجاري) (فئة ج + د)

القطاع الحكومي

القطاع الخيري

القطاع الخاص

عقود تقديم الخدمة Service Contracts

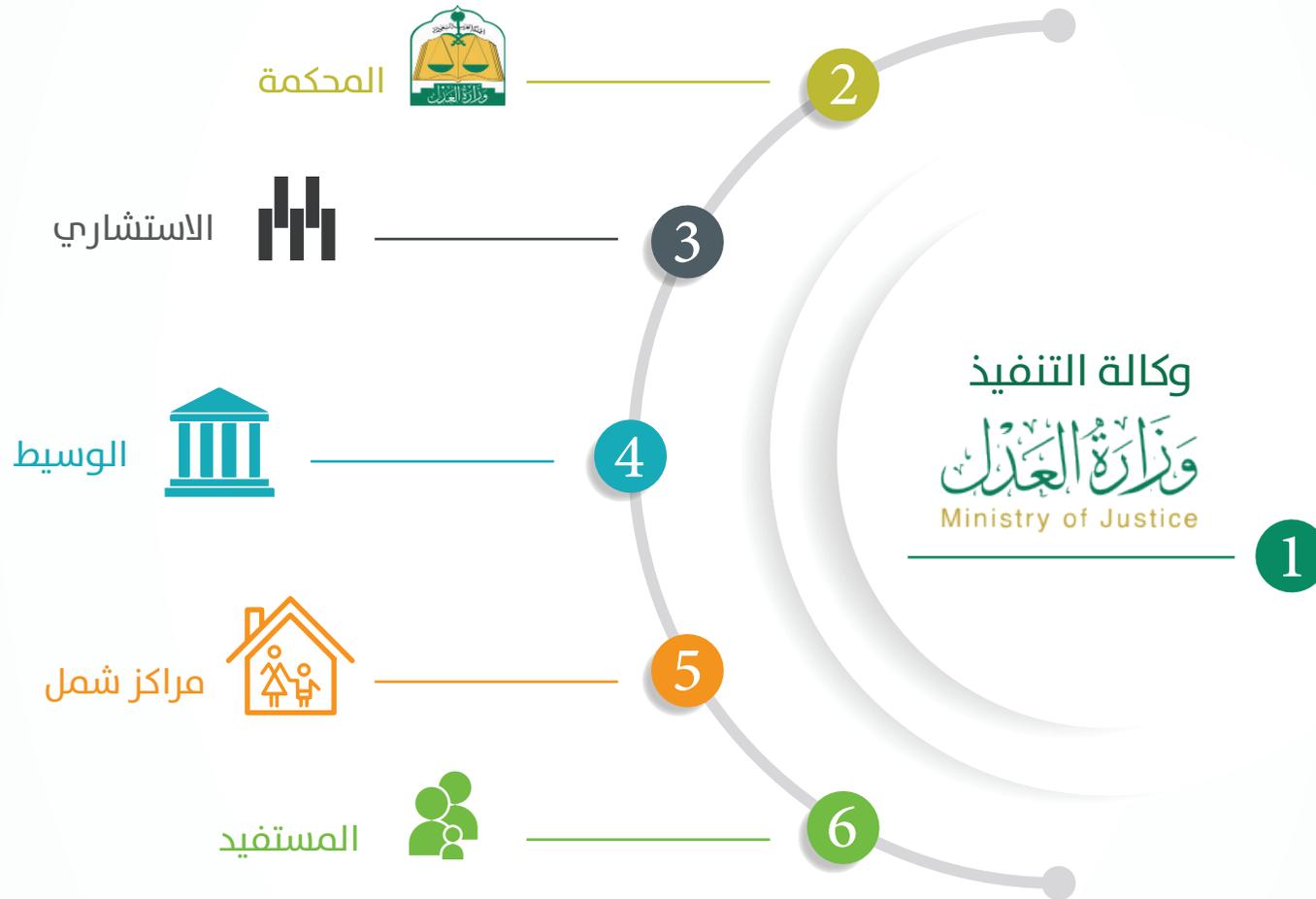
الباب الثالث

الأطراف الرئيسية للمبادرة

3-4

الأطراف الرئيسية للمبادرة والأدوار
والمسئوليات

الأطراف الرئيسية للمبادرة



تعريف الأطراف الرئيسيين للمبادرة والأدوار والمسؤوليات



وكالة التنفيذ لوزارة العدل وهي مالكة المبادرة المدرجة تحت برنامج التحول الوطني 2020 الخاصة باستراتيجيات وزارة العدل لتحقيق رؤية المملكة 2030

وزارة العدل
Ministry of Justice

- طرح الكراسات وتوقيع العقود.
- منح صلاحيات دخول على النظام الإلكتروني للأطراف ذات العلاقة.
- اعتماد خطة إدارة التغيير والانتقال.
- المسؤولية المالية والإدارية لتنفيذ خطة الاتصال داخل وخارج الوزارة.
- بناء واعتماد الهوية الرسمية لمشروع مراكز شمل.
- التمويل المالي للوسيط حسب المخطط لتشغيل أعمال المراكز.
- تعميم المحاكم بالإحالة إلى مراكز تنفيذ الأحكام (شمل) وإدارة الاتصال معها عبر النظام الإلكتروني المعتمد.
- توصيف الإدارة الإشرافية على مراكز شمل من جانب الوزارة.
- تحديد فريق العمل من جانب الوزارة لإنجاز أعمال خطة نقل المعرفة.

أدوارها
ومسؤولياتها

تتمثل في محاكم الأحوال الشخصية المدرجة تحت محاكم الدرجة الأولى حسب تصنيف وزارة العدل والمختصة بالنظر في جميع مسائل الأحوال الشخصية ابتداءً. كما تتمثل في محاكم ودوائر التنفيذ التي تختص بتنفيذ السندات التنفيذية الصادرة من محاكم الأحوال الشخصية والمحاكم والجهات الأخرى المخولة بذلك.

المحكمة



- إحالة تنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة إلى مراكز التنفيذ المعتمدة باستخدام النظام المطور ومراعاة خطة التوسع والانتشار.
- الحد تدريجياً من إحالة تنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة إلى مراكز الشرطة حتى تصل إلى "صفر" بحلول عام 2020م إنفاذاً للتعاميم الصادرة.
- تلقي التقارير من مراكز تنفيذ الخدمة والاستجابة لها لضمان نجاح العمل ومعالجة معوقات التنفيذ بما في ذلك المصادقة على تنفيذ الأحكام والاتفاقات الودية، وإيقاع العقوبات، واتخاذ التعهدات اللازمة على أطراف الحكم.
- إشعار الوسيط والمراكز بالإحالات إلكترونياً عبر النظام المعتمد.
- الدقة في تسجيل الإحصائيات والمعلومات عبر النظام الإلكتروني للمساندة في تجويد مدخلات اتخاذ القرار مستقبلاً.
- المشاركة في تقييم الخدمات واستفتاءات قياس الرضا.

أدوارها
ومسؤولياتها

يتمثل في دار مسارات للدراسات والتطوير وهي الجهة المتعاقدة مع وزارة العدل "مالكة المبادرة" والمكلفة بتقديم الخدمات الاستشارية لمبادرة توفير مراكز تنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة لمدة سنوات المبادرة.

الاستشاري



- تمكين الوسيط والمراكز من نموذج التشغيل المطور.
- التحسين المستمر لنموذج التشغيل المطور وذلك من خلال التقارير الدورية والتغذية الراجعة ونتائج قياس مؤشرات الأداء.
- العمل على خطة إدارة التغيير والانتقال حسب المسؤوليات المحددة في الوثيقة المعتمدة والإشراف على الوسيط والمراكز فيما يتصل بتنفيذ أعمال الخطة.
- مساندة الوزارة في بناء هوية مبادرة مراكز شمل.
- تنفيذ الزيارات الشهرية للمراكز وتسجيل التقارير ورصد الوقائع الحرجة للتعامل معها.
- إجراء عمليات الإشراف والرقابة والتقييم والتطوير للمراكز والوسيط.
- الالتزام بجدول الخطة الزمنية للمشروع خلال سنوات العمل على المبادرة.
- نقل المعرفة إلى فريق العمل بالوزارة حسب الجدول الزمني للمشروع.

أدواره
ومسؤولياته

هو الجمعية / المؤسسة المسؤولة عن التعاقد مع مراكز التنفيذ داخل نطاقها الجغرافي المحدد بالإضافة إلى مسؤولياته المباشرة عن تدريبها وتمكينها إدارياً ومالياً من خلال دعم الوزارة أو تنفيذ خطة الاستدامة/ بالإضافة إلى متابعتها لأعمال المراكز والإشراف والرقابة الدورية وتقييمها لإجراء عمليات التحسين المستمر. وتكون مرجعيتها للاستشاري (دار مسارات أثناء سنوات المبادرة) ولوكالة التنفيذ بوزارة العدل.

الوسيط



- استحداث أو فتح مراكز الخدمة والالتزام بخطة التوسع والانتشار ومراحل العمل المحددة بالكراسة.
- الالتزام بالهوية والمسمى الرسمي للمبادرة (شمل).
- الالتزام بالتوجيهات والتعليمات والقرارات والتعاميم ذات الصلة بأعمال المبادرة.
- الصرف المالي على المراكز. • الرقابة الدورية على المراكز. • بناء الحقائق التدريبية.
- التدريب والتمكين لفريق العمل بمراكز التنفيذ التابعة له داخل النطاق المحدد.
- المساهمة في التحسين المستمر وتطوير الخدمات والعمليات ونموذج التشغيل المطور.
- رفع التقارير الدورية عن أداء عمل المراكز والوسيط للاستشاري.
- رفع التقارير المالية شهرياً للوزارة والاستشاري بشكل إلكتروني.
- بناء وتنفيذ خطة الاستدامة ورفع التقارير الدورية اللازمة للوزارة والاستشاري.
- التنفيذ المالي والإداري لأعمال الخطة الإعلامية وخطة الإتصال ضمن خطة إدارة التغيير والانتقال المعتمدة وذلك حسب المسؤوليات المحددة بالوثيقة والكراسة.

أدواره
ومسؤولياته

مكان محايد ومجهز ببيئة مرتكزة حول الطفل يكون مختصاً بتنفيذ أحكام وخدمات الرؤية والزيارة ونقل الحضانه، وقد يكون ذلك إلى جانب خدمات اجتماعية أخرى.

مراكز شمل



أدوارها
ومسؤولياتها

- تنفيذ خدمات الرؤية والزيارة ونقل الحضانه.
- الالتزام بالهوية والمسمى الرسمي للمبادرة (شمل).
- رفع تقرير نصف شهري عن الأداء للوسيط بشكل إلكتروني.
- رفع تقرير التحديات والصعوبات والإنجازات شهرياً للوسيط بشكل إلكتروني.
- استخدام النظام الإلكتروني المعتمد لإدارة استقبال الإحالات والتواصل مع المحاكم والقضاة.
- تحرير المحاضر والإفادات عن حالة تنفيذ الأحكام للقضاة وذلك عبر النظام المعتمد.
- التعاون مع الوسيط والاستشاري لإنجاح الزيارات الدورية الإشرافية.
- التعاون مع الوسيط لإنجاز عمليات التدريب والتمكين وقياس الأثر.
- ضمان الوفاء بمتطلبات تقديم الخدمة وتطوير مستوى جودة العمليات والخدمات.
- تنفيذ قياسات رضى المستفيدين دورياً عن الخدمات المقدمة داخل المركز.
- المشاركة في تنفيذ أعمال الخطة الإعلامية وخطة الإتصال ضمن خطة التغيير والانتقال.
- مساندة الوسيط في تخطيط وتنفيذ أنشطة خطة الاستدامة.

يتمثل في الطرف الحاضن وغير الحاضن والمحضون.

المستفيد



أدواره
ومسؤولياته

- الإلتزام باللوائح والأنظمة الخاصة بالمحاكم ذات العلاقة.
- الإلتزام باللوائح والأنظمة لمركز التنفيذ.
- الإلتزام بالجدول الزمني لتنفيذ الزيارات.
- تخفيف التدفق على المحاكم والعمل مع مراكز التنفيذ مباشرة للاستفادة من الخدمة ذاتياً.
- عدم الاعتماد الكامل على مراكز شمل لتنفيذ الأحكام المتعلقة بالرؤية والزيارة والحضانه والاستفادة من خدماتها كمرحلة انتقالية إلى الحضانه المنزلية المشتركة بين الأبوين لحين استقرار العلاقة بين جميع الأطراف

الفئات المستهدفة

الباب الرابع

المستخدمون

وصف الاستخدام

مستخدمو النموذج

يشكل النموذج إطاراً مرجعياً للوزارة لاستحداث مراكز تنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة والإشراف عليها وتنظيم أعمالها والتقييم والتحسين المستمر بناء على المعايير والمؤشرات المعتمدة

وزارة العدل

يشكل النموذج دليلاً استرشادياً وإجرائياً للمراكز المنفذة لأحكام الرؤية والزيارة والحضانة وذلك من خلال العمليات والإجراءات والنماذج المعتمدة في نموذج العمل

جهات التنفيذ

يشكل هذا النموذج دليل عملي لنقل المعرفة والتدريب والتمكين والإشراف والمتابعة والتقييم لأعمال جهات التنفيذ

«الاستشاري (دار مسارات)»

يشكل هذا النموذج دليلاً استرشادياً لتطبيق متطلبات التعاقد والتمويل للجهات الراغبة في تقديم خدمات الرؤية والزيارة والحضانة

الوسيط

فئات المستفيدين

فئات المستفيدين من المركز

يمكن تصنيف الفئات المستفيدة من مراكز تنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة على النحو التالي :

جهات رسمية أخرى

- وزارة العدل (وكالة التنفيذ).
- وزارة العمل والتنمية الإجتماعية.
- مراكز الشرطة.

المنفذ له / المنفذ ضده

الوالدان أو من يمثلهما حسب حكم القاضي
أثناء فترة الإنفصال أو النزاع الأسري



القضاة

عند طلب تقارير عن حالات معينة
قبل إصدار الحكم وبعده .

المحضون

الأبناء في فترة الحضانة ممن لا تتوفر لوالديهم
فرصة رؤيتهم أو زيارتهم نتيجة للخلافات الزوجية
أو عدم وجود مكان ملائم للزيارة

التنظيم الإداري

الباب الخامس

التنظيم الإداري

يمكن تنظيم عمل مراكز تنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة بناءً على ما يلي:



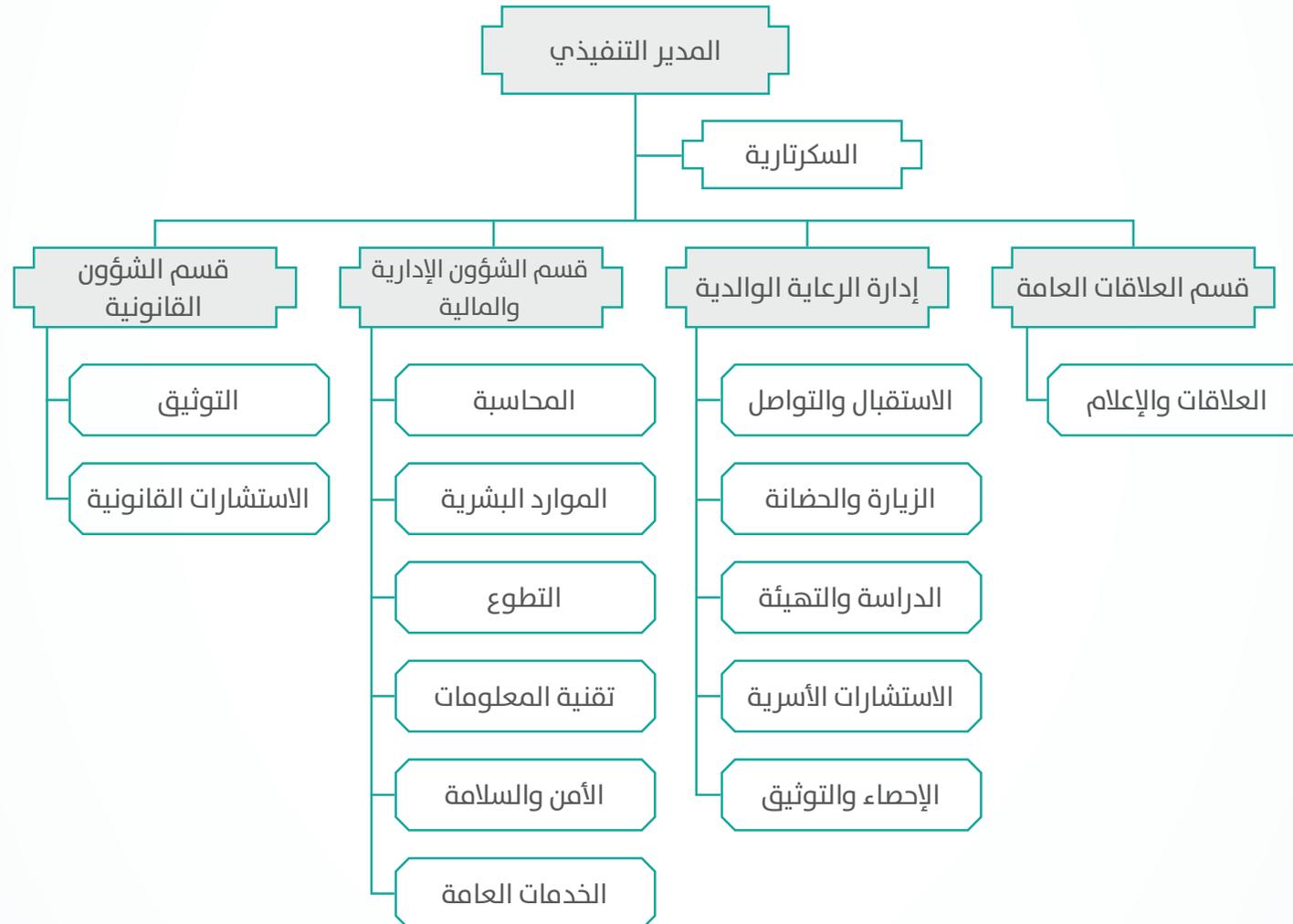
الهدف العام

■ يهدف المركز إلى تفعيل تنفيذ أحكام الحضانة وزيارة ورؤية المحضون في مكان ملائم اجتماعياً ونفسياً وامينياً للحالات التي لا تتوفر لها فرص رؤية والديهم نتيجة الخلافات الزوجية أثناء وبعد الطلاق أو بسبب عدم توفر مكان ملائم للرؤية.

الهيكل التنظيمية لجهات التنفيذ

فئة
(أ)

الهيكل التنظيمي مركز تنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة



فئة
(أ)

المؤهلات والخبرات المطلوبة لفريق العمل في المركز

العدد	المؤهل المطلوب	الأقسام / الوظائف	الإدارات
1	بكالوريوس	المدير التنفيذي	1 الإدارة التنفيذية
1	دبلوم	السكرتارية	2
1	بكالوريوس	التوثيق العدلي	3 قسم الشؤون القانونية
3	بكالوريوس	الأخصائي القانوني	4
1	بكالوريوس	مدير إدارة الرعاية الوالدية	5 إدارة الرعاية الوالدية
2	دبلوم	الاستقبال	6
2	دبلوم	مشرف الزيارة والحضانة	7
4	بكالوريوس	أخصائي اجتماعي	8
2	بكالوريوس	أخصائي نفسي	9
1	بكالوريوس	الإحصاء والتوثيق	10
1	دبلوم	العلاقات والاعلام	11 قسم العلاقات والاعلام
1	بكالوريوس	المحاسب	13
1	دبلوم	منسق الموارد البشرية	14
1	دبلوم	منسق التطوع	15
1	بكالوريوس	تقنية المعلومات	16 قسم الشؤون الإدارية والمالية
4	كفاءة	الأمن والسلامة	17
1	كفاءة	سائق / مراسل	18
4	لا يشترط	خدمات عامة عمال - كافتريا	19
32			

يتم توزيع الوظائف بين الرجال والنساء بحيث يتناسب مع الاحتياج الفعلي ويحقق مصلحة المستفيدين من الخدمة.

فئة
(ب)

الهيكل التنظيمي مركز تنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة



فئة
(ب)

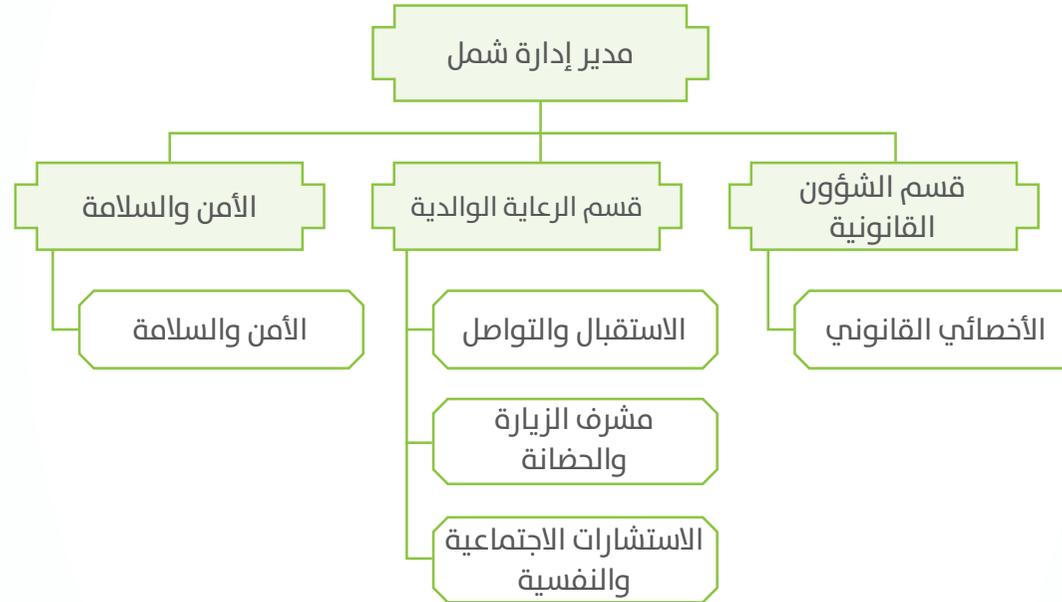
المؤهلات والخبرات المطلوبة لفريق العمل في المركز

العدد	المؤهل المطلوب	الأقسام / الوظائف	الإدارات
1	بكالوريوس	مدير برنامج شمل	1 مدير البرنامج
1	بكالوريوس	التوثيق العدلي	2 قسم الشؤون القانونية
2	بكالوريوس	الأخصائي القانوني	
1	بكالوريوس	مدير إدارة الرعاية الالدية	
2	دبلوم	الاستقبال	
2	دبلوم	مشرف الزيارة والحضانه	
3	بكالوريوس	أخصائي اجتماعي	
1	بكالوريوس	أخصائي نفسي	
1	بكالوريوس	الإحصاء والتوثيق	
1	دبلوم	العلاقات والاعلام	4 قسم العلاقات والاعلام
1	بكالوريوس	المحاسب	5 قسم الشؤون الإدارية والمالية
3	كفاءة	الأمن والسلامة	
1	كفاءة	سائق / مراسل	
2	لا يشترط	خدمات عامة عمال - كافتريا	
22			

يتم توزيع الوظائف بين الرجال والنساء بحيث يتناسب مع الاحتياج الفعلي ويحقق مصلحة المستفيدين من الخدمة.

فئة
(ج)

الهيكل التنظيمي مركز تنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة



فئة
(ج)

المؤهلات والخبرات المطلوبة لفريق العمل في المركز

العدد	المؤهل المطلوب	الأقسام / الوظائف	الإدارات
1	بكالوريوس	مدير إدارة شمل	1 مدير الإدارة
2	بكالوريوس	الأخصائي القانوني	2 قسم الشؤون القانونية
2	دبلوم	الاستقبال	3 قسم الرعاية الالدية
2	دبلوم	مشرف الزيارة والحضانه	
2	بكالوريوس	أخصائي اجتماعي ونفسي	
2	كفاءة	الأمن والسلامة	4 قسم الأمن والسلامة
11			

يتم توزيع الوظائف بين الرجال والنساء بحيث يتناسب مع الاحتياج الفعلي ويحقق مصلحة المستفيدين من الخدمة.



المهام والاختصاصات

اختصاصات المراكز

- تقديم خدمة (الرعاية الوالدية) للأباء والأمهات خلال فترة النزاع الأسري والطلاق، بما يساعد في تعزيز وتسهيل رؤية الوالدين لأطفالهم خلال فترة الحضانة.
- إستلام وتسليم الأبناء للوالدين أثناء فترات رؤية الطفل المحضون بطرق حضارية ملائمة نفسياً وإجتماعياً وتحت إشراف متخصصين في المجال الاجتماعي والنفسي.
- تقديم المعونة القضائية للمحكمة في الحالات التي تتطلب الإفادة عنها إجتماعياً ونفسياً.
- حماية حقوق الأطفال المحضون والمساهمة في توفير الرعاية الاجتماعية والنفسية لهم.
- إيجاد الحلول للمشكلات النفسية والتربوية التي قد تواجه الحاضن مع الأبناء خلال فترة الحضانة.
- إتاحة الفرصة للوالدة أو الوالد غير الحاضن للمشاركة في تربية أبنائهم وتوفير الدعم الاجتماعي والنفسي لهم بشكل مستمر.
- تخفيف التوتر والصراع بين الوالدين أثناء النزاع وبعد الطلاق فيما يتعلق برؤية الأطفال ، وتعزيز الاحترام المتبادل وتقريب وجهات النظر بينهما.
- مساعدة الأطفال والوالدين على التكيف مع الطلاق والاستجابة لمتطلبات الحياة الجديدة ، من خلال تقديم الاستشارات والدورات التدريبية المتخصصة.
- تهيئة وتأهيل الأبناء اجتماعياً ونفسياً في حالة انتقال حضانتهم من أحد الوالدين إلى الآخر.
- تحسين الصورة السلبية لدى الأطفال عن الزواج والعلاقات الأسرية بعد الطلاق.
- التأكيد على مشاركة ودعم الوالدين لأبنائهم في مناسباتهم الاجتماعية الخاصة.
- تقديم الجلسات والمقابلات الإرشادية للوالدين في مجال رعاية الطفل والتعامل مع القضايا الزوجية.
- تقديم خدمات الدعم الاجتماعي والاجتماعي والآراء القانونية للوالدين فيما يتعلق بإجراءات الحضانة ، أو أي مشكلات أسرية قد تهدد العلاقة الزوجية أثناء فترة الإنفصال أو الطلاق.
- تقديم البرامج التوعوية ، والمحاضرات ، والدورات التدريبية للوالدين في مجال حقوق الطفل ، والمشكلات الزوجية والحوار والتعامل الإنساني.

1. إدارة الرعاية الوالدية ؟

تقوم هذه الإدارة بإستقبال وتسجيل الحالات الراغبة في الاستفادة من خدمات المركز، ويتركز عملها الرئيس في تنفيذ عملية استلام وتسليم المحضون لوالديه أثناء فترات الرؤية والزيارة ونقل الحضانة. كما تقوم بمتابعة الحالات المستفيدة ومدى التأكد من التزام الوالدين بشروط وضوابط الرؤية والزيارة من خلال التواصل والمتابعة المستمرة مع الحالات المستفيدة، إضافة إلى العمل على ضمان عدم تعرض الأطفال لحالات الإيذاء الجسدي والنفسي أو الإهمال الصحي من خلال خدمات الملاحظة الطبية لهم أثناء أوقات الرؤية والزيارة أو بناء على طلب الوالدين. إضافة الى ذلك تقوم الإدارة بتوفير البيئة الترفيهية الملائمة من خلال مجموعة من خدمات الترفيه والألعاب للأطفال اثناء أوقات الزيارة. كما تتولى الإدارة عملية توثيق وحفظ الملفات وضمان المحافظة على سرية وخصوصية بيانات المستفيدين.

2. إدارة المساندة الاجتماعية :

تتركز مهام إدارة المساندة الاجتماعية في دراسة الحالات الاجتماعية للمستفيدين، وتقديم التوصيات والإرشادات الاجتماعية والنفسية حولها. إضافة إلى تقديم خدمات الاستشارات الاجتماعية والنفسية للحالات المستفيدة من المركز في قضايا النزاع الأسري والطلاق، كما تقوم بنشر التوعية والتثقيف من خلال المحاضرات والبرامج التدريبية في العلاقات الأسرية والزواج وتربية الأطفال وغيرها.

3. الإدارة القانونية :



■ تقوم الإدارة القانونية بتقديم الدعم والرأي القانوني لإدارة المركز في جميع تعاملاته الداخلية والخارجية من خلال التنسيق مع المحكمة في استقبال الحالات المستفيدة، والتأكد من صحة الوثائق الخاصة بالمستفيدين والتحقق العدلي، إضافة الى تقديم الدعم القانوني للحالات المستفيدة في قضايا النزاع الأسري والطلاق والحقوق الخاصة.

4. إدارة الأمن والسلامة:



■ تشرف إدارة الأمن والسلامة على إجراءات الأمن والسلامة في المركز وتنظيم عمليات الدخول والخروج بطريقة آمنة ، كما تعمل على توفير الأمن والحماية لجميع فئات المستفيدين ومنع النزاعات الشخصية التي قد تحدث أثناء أوقات الرؤية والزيارة بين أطراف النزاع. كما تتولى الاهتمام بإجراءات الأمن والسلامة في جميع مرافق المركز، ومعالجة الخلافات والتواصل مع مركز الشرطة في الحالات التي تستدعي ذلك.

بطاقات الوصف الوظيفي الرئيسية

مجلس الادارة

الهدف العام :

- الإشراف العام على إعداد الاستراتيجيات والسياسات العامة للمركز والعمل على تحقيق أهدافه ، ومراجعة مؤشرات الأداء بما يحقق الكفاءة والفاعلية لجميع أعمال المركز.

المهام والمسؤوليات :

- اعتماد السياسات العامة والخطة الاستراتيجية والسنوية للمركز.
- التأكد من التزام المركز بتطبيق نموذج العمل المعتمد من وزارة العدل.
- مراجعة مؤشرات أداء المركز والتحقق من إنجازها واتخاذ القرارات المناسبة لضمان الالتزام بتحقيق نتائج وأهداف المركز.
- اعتماد اللوائح المالية والإدارية والتنظيمية التي تنظم سير العمل بالمركز.
- دعوة المركز العمومية للانعقاد.
- انتخاب رئيس مجلس الإدارة ونائبه وأمين الصندوق.
- تعيين مديراً تنفيذياً للمركز وأميناً عاماً لمجلس الإدارة .
- عقد الاجتماعات الدورية المنتظمة لمناقشة التقارير والقرارات ذات العلاقة بأعمال المركز.
- تعيين أعضاء الهيئة الاستشارية ، والمراقب المالي.
- إدارة ممتلكات المركز وأمواله المنقولة منها وفقاً للأصول المتبعة في ذلك.
- النظر في استيفاء ما للمركز من حقوق وتأدية ما عليها من التزامات وإصدار القرارات المناسبة في هذا الشأن .
- تحديد البنوك التي تودع فيها أموال المركز وصلاحيات التعامل معها .

- اتخاذ القرارات في جميع الأعمال المتعلقة بشؤون العاملين بالمركز من التعيين والنقل والفصل.
- إدارة أنشطة استثمار أموال المركز .
- تشكيل اللجان الدائمة أو المؤقتة .
- البت في طلبات الانضمام لعضوية المركز .
- اعتماد التقرير السنوي للمركز مبيناً نشاطها ووضعها الإداري والمالي لعرضه على المركز العمومية في دور انعقادها.
- قبول أو رفض المنح والهبات والإعانات التي تقدم للمركز وفقاً بلائحة جمع التبرعات الخيرية.
- دراسة الموازنة العمومية والحسابات الختامية للمركز المعد من قبل المحاسب القانوني للمركز وتقديم تقرير للمركز العمومية بذلك.
- اقتراح الموازنة التقديرية للعام المالي الجديد وعرضها على المركز العمومية لإقرارها.

الهيئة الاستشارية

الارتباط التنظيمي :

- مجلس الإدارة

الهدف العام :

- تقديم الدعم الاستشاري لمجلس الإدارة فيما يتعلق باتخاذ القرارات الإدارية والمالية ذات العلاقة بنشاطات المركز ، وممارسة مهام وإختصاصات المجلس وفق الصلاحيات التي يفوضها لأعضاء اللجنة.

المهام والمسؤوليات :

- تقديم المشورة والدعم والمساعدة لمجلس الإدارة بما يمكنه من تحقيق أهداف المركز .
- اقتراح السياسيات والاستراتيجيات المناسبة للمركز.
- دراسة خطط العمل الخاصة بالمركز ، وإبداء الراي حولها.
- اقتراح تعديل اللائحة الأساسية واللوائح والأنظمة المالية والإدارية الخاصة بالمركز ورفعها إلى مجلس الإدارة لإعتمادها.
- دراسة الموازنة التقديرية للمركز والحسابات الختامية ، وإبداء الراي حولها.
- مراجعة التقرير السنوي عن أعمال المركز وإطلاع مجلس الإدارة والمركز العمومية عليه لاعتماده.
- اقتراح المؤسسات الاجتماعية والقانونية التي يمكن للمركز التعاقد معها.
- المساهمة في تنمية الموارد المالية والبشرية للمركز .
- دراسة حالات تعيين وإنهاء خدمات الخبراء والمستشارين بالمركز ورفعها إلى مجلس الإدارة لاعتمادها.
- المساهمة في استقطاب المتطوعين ، والتوصية بالتعاون مع الخبرات والكفاءات الوطنية في مجالات عمل المركز .
- اقتراح آليات اختيار رئيس اللجنة الاستشارية والأعضاء ، واعتمادها من مجلس الإدارة .

المدير التنفيذي أو المشرف العام على المركز

المهام والمسؤوليات :

- إعداد الخطط الإدارية والمالية والتشغيلية للمركز والإشراف على تنفيذها.
- الإشراف الإداري والفني على مديري الوحدات الإدارية والعاملين في المركز ، وتنظيم وتوزيع العمل بينهم حسب احتياجات المركز وتخصصات وخبرات العاملين فيه.
- إعداد مشروع الموازنة التقديرية المركز بالتنسيق مع جميع الوحدات الإدارية ورفعها لمجلس الإدارة للاعتماد.
- تخطيط ومتابعة تنفيذ وتقويم خطة إدارة التغيير والانتقال للمبادرة كأعمال الخطة الإعلامية وخطة الاتصال وخطة إدارة المقاومة والتدريب.
- الإشراف على تنفيذ نموذج عمل مراكز تنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة المعتمد من وزارة العدل.
- متابعة مؤشرات الأداء وقياسها وتنفيذ التقييم اللازم دورياً وإعادة تطويرها حسب ما يتطلبه العمل.
- الإشراف المباشر على جميع أعمال وخدمات تنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة ، والتحقق من استكمال جميع الإجراءات الاجتماعية والقانونية اللازمة لتنفيذها وفق الإجراءات المعتمدة.
- التأكد من تنفيذ اللوائح والقرارات الإدارية والمالية الخاصة بسير العمل المركز.
- إعداد تقديرات الموارد البشرية من الموظفين الإداريين والمتخصصين ، واستكمال إجراءات توظيفهم.
- تقديم التوصية بشأن تكليف وإعفاء مديري الإدارات والأقسام في المركز وفق المعايير المهنية والمؤهلات والخبرات العملية ورفعها إلى مجلس الإدارة لاعتمادها.
- الإشراف على الفرق التطوعية المساندة للعاملين في المركز.

- تمثيل المركز في علاقته مع الغير داخل المملكة وفقاً للصلاحيات التي يفوضها له مجلس الإدارة.
- التأكد من مستوى التقدم في مؤشرات الأداء المعتمدة بصورة دورية وتقديم التقارير عن مدي تقدم وسير التنفيذ ورفعها إلى مجلس الإدارة.
- التواصل مع وزارة العدل والمحاكم ومراكز الحماية الاجتماعية ومراكز الشرطة والقيام بمتطلباتها والالتزام بالأنظمة واللوائح الصادرة منها حسب الاختصاص.
- التعاون مع الخبراء والاستشاريين في المجالات المتخصصة ذات العلاقة بأعمال المركز .
- مراقبة انتظام العاملين في المركز وقت العمل الرسمي.
- تطبيق كافة الأنظمة واللوائح الإدارية والمالية في الجمعية أو تلك المتعلقة بنشاطاتها والصادرة من الجهات ذات العلاقة في المملكة العربية السعودية والتأكد من أدائها بكفاءة وفعالية.
- المشاركة في اللجان ذات العلاقة بأعمال المركز.
- مراقبة سير العمل في الإدارات للتأكد من الالتزام بتعليمات ولوائح المركز.
- دراسة الشكاوي التي تصل إلى المركز ورفع التقارير حولها إلى مجلس الإدارة.
- تحليل المشكلات الإدارية والفنية التي تواجه المركز واقتراح الحلول المناسبة لها.
- حل المشكلات السلوكية للعاملين في المركز ، واتخاذ القرارات في شأنها.
- دراسة مقترحات تحسين مستوى الأداء ورفع الكفاية الإنتاجية ورفع بها لمجلس الإدارة.
- إعداد التقارير الدورية عن سير العمل في الجمعية ورفعها لمجلس الإدارة.

المهارات والمؤهلات المطلوبة:

- شهادة جامعية في مجال علم الاجتماع أو الحقوق.
- خبرة لا تقل عن 3 سنوات في مجال التخصص.
- خبرة في العمل الإداري وإدارة فرق العمل.
- دورات تدريبية في مجالات الإدارة.

السكرتير

المهام والمسؤوليات :

- تنظيم مواعيد المدير التنفيذي أو مدير برنامج شمل الداخلية والخارجية.
- تنسيق الاجتماعات وتحضير أجندة العمل ومحاضر الاجتماعات ومتابعتها وأرشفتها.
- طباعة المراسلات والتقارير الخاصة بالمدير التنفيذي
- إجراء الاتصالات الخاصة بالعمل والرد على جميع المكالمات الهاتفية والاستفسارات .
- استقبال زوار مكتب المدير وتنسيق الاتصال مع الإدارات والوحدات التنظيمية ذات العلاقة.
- حفظ المراسلات والتقارير وأرشفتها إلكترونياً وورقياً حسب تنظيم العمل داخل الجمعية.
- متابعة المذكرات الداخلية والتأكد من تحضير كافة البيانات والتقارير.
- استقبال البريد العادي والإلكتروني وعرضه على المدير.
- ما يكلف به من أعمال أخرى ذات علاقة من قبل مديره المباشر.

المهارات والمؤهلات المطلوبة:

- شهادة دبلوم في مجال الإدارة أو السكرتارية التنفيذية.
- خبرة إدارية لا تقل عن سنة واحدة.
- مهارات السكرتارية.
- مهارات استخدام الحاسب الآلي والتقنية المكتبية بكفاءة عالية.
- دورات تدريبية في مجالات السكرتارية والإدارة .

إدارة الرعاية الوالدية – الأخصائي الاجتماعي

المهام والمسؤوليات :

- إرشاد وتوجيه المستفيدين والمستفيدات لتعامل بفعالية مع المشاكل والخلافات التي يواجهونها بما يحقق مصلحة المحضونين.
- التفاوض مع المستفيدين لتقريب وجهات النظر والاصلاح بينهما بما يحقق مصلحة المحضونين
- تهيئة الآباء لتنفيذ القرار المتعلق بالزيارة أو الحضانة وذلك من خلال – على سبيل المثال – شرح تفاصيل القرار، إجراءات تنفيذه، آليات التعامل مع المركز في حال وجود طلبات أو شكاوى.
- تهيئة الحاضنين لتقبل تنفيذ الزيارة او نقل الحضانة.
- متابعة التطورات التي تطرأ على الانظمة واللوائح والقرارات والتعاميم ذات الصلة بعمل المركز.
- المناوبة في اوقات عمل المركز أثناء تنفيذ الزيارات وفقاً لإجراءات تنظيم وتوزيع العمل في المركز.
- مراقبة الحالات أثناء المناوبة في أيام تنفيذ الزيارة وتوجيه الحالات إذا كان هنالك أية ملاحظات، والتعامل مع الشكاوى والطلبات التي تثار من الأطراف أثناء تنفيذ الزيارات.
- حل المشاكل الطارئة وكتابة إفادة وافية بطبيعة المشكلة وخطوات الإجراءات الاجتماعية التي تم اتخاذها.
- مراقبة الحالات أثناء تنفيذ الزيارة مع المنسقات وتوجيه الحالات إذا كان هنالك أية ملاحظات، والتعامل مع الشكاوى والطلبات التي تثار من الأطراف أثناء تنفيذ الزيارات.
- رفع التوصيات والملاحظات لمدير المركز والتواصل معه حال حدوث أي مشكلة تستلزم تدخلها.

- وضع خطة لدراسة موضوع طلب الإفادة المحال من المحكمة، تتضمن -على سبيل المثال- عدد الجلسات المطلوب إجرائها مع كل طرف وأهدافها، زيارة مساكن الأطراف لمعاينتها والتأكد من ملائمتها، تحديد الجهات المطلوب مخاطبتها لتوفير بعض المعلومات المتعلقة بالجانب الاجتماعي أو الاقتصادي أو النفسي أو الجنائي لأطراف القضية.
- إعداد خطة لأنشطة وبرامج المركز التوعوية والتدريبية والإشراف والمتابعة على تنفيذها.
- إعداد محتوى الأدلة والنشرات التعريفية الخاصة بخدمات المركز والمتعلقة بالإرشادات الاجتماعية و النفسية والقانونية لفئة الأسر المتنازعة.
- التنسيق مع فريق العمل الاجتماعي والقانوني لمناقشة المعلومات والبيانات الخاصة بالمستفيدين والتي يتم الاعتماد عليها في تصميم البرامج والأنشطة التوعوية والتدريبية، بالإضافة إلى تحديد الأدلة والنشرات التوعوية التي يلزم إعدادها.
- صياغة محتوى الإعلانات ونشرها في وسائل الإعلام المختلفة بعد اعتماد مدير الإدارة.
- مشاركة الباحث القانوني وفريق العمل لتنفيذ خطة دراسة القضية محل طلب الإفادة.
- كتابة التقارير المتعلقة بمجريات الجلسات مع الأطراف.
- ترشيح المستشارين المتعاونين مع المشروع للانضمام لفريق دراسة القضية
- توثيق قصص التغيير للحالات المستفيدة ورفعها لمدير المركز لاعتمادها والتوجيه بشأنها.
- رفع التوصيات والملاحظات لمدير المركز والتواصل معها حال حدوث أي مشكلة تستلزم تدخلها.
- المشاركة في وضع الخطط السنوية للمركز
- توفير المعلومات والمشاركة في إعداد التقارير الشهرية والدورية.
- تنسيق وتسهيل إجراءات العمل مع ضمان الالتزام بالجودة.
- المشاركة باللجان والأنشطة ذات العلاقة بأعمال المركز.

المهارات والمؤهلات المطلوبة:

- شهادة جامعية في مجال علم الاجتماع او النفسي
- خبرة لا تقل عن سنتين في تقديم الخدمات الاستشارات الأسرية.
- دورات تدريبية في مجال التخصص.

الأخصائي القانوني

المهام والمسؤوليات :

- إرشاد وتوعية المستفيدين والمستفيدات بتفاصيل القرار القضائي، والعقوبات التي يتم اقرارها بحق كل من يقاوم او يعطل او يتهرب من تنفيذ القرار.
- إرشاد وتوعية المستفيدين والمستفيدات بحقوقهم وواجبهم الشرعية والنظامية في نطاق علاقاتهم الاسرية.
- تحرير اتفاقية الصلح بين الطرفين في حال نجاح التوفيق والاصلاح بينهما ورفع تقرير بهذه الحالة للإدارة.
- كتابة التقارير التي تهدف الى إفادة المحكمة بمجريات تنفيذ القرار ورفعها للإدارة لمراجعته واعتماده.
- التعامل مع الشكاوى والملاحظات التي يبديها الاطراف – ورفع التوصيات للإدارة للتعامل معها واصدار التوجيهات بشأنها.
- القيام بدراسة طلبات تقديم الإفادة القضائية في الدعاوى المحالة من المحكمة وتقديم خطة عمل لدراسة الدعوى والمشاركة بتنفيذها.
- كتابة التقارير التي يتم رفعها للمحكمة الخاصة بخدمة تقديم الإفادة القضائية والتي تتضمن ملخص الدراسات وتوصيات وملاحظات فريق عمل دراستها ورفع التقارير للمشرفة لمراجعتها واعتمادها.
- مراجعة القضايا القائمة وتقييم سير العمل فيها بشكل دوري مع توثيق المستجدات.
- متابعة القضايا الحرجة في المركز بالتنسيق مع مديرة الادارة ورفع التوصيات والملاحظات عند حدوث اي مشكلة.
- متابعة الزيارات المتوقفة بشكل مؤقت او نهائي والبت بشأنها.
- التنسيق ومتابعة الدعم الاجتماعي للقضايا التي تطلب ذلك وضمان مناقشة دورية للقضايا مع الباحث الاجتماعي لها.
- متابعة التطورات التي تطرأ على الانظمة واللوائح والقرارات والتعاميم ذات الصلة بعمل المركز.
- المناوبة في اوقات عمل المركز أثناء تنفيذ الزيارات وفقاً لإجراءات تنظيم وتوزيع العمل في المركز.

- مراقبة الحالات أثناء المناوبة في أيام تنفيذ الزيارة وتوجيه الحالات إذا كان هنالك أية ملاحظات، والتعامل مع الشكاوى والطلبات التي تثار من الأطراف أثناء تنفيذ الزيارات.
- حل المشاكل الطارئة وكتابة إفادة وافية بطبيعة المشكلة وخطوات الإجراءات القانونية التي تم اتخاذها.
- تحويل الملفات إلى الأرشيف بعد اكتمال الخدمة أو إيقافها بشكل نهائي.
- رفع التوصيات والملاحظات لمدير المركز والتواصل معها حال حدوث أي مشكلة تستلزم تدخلها.
- المشاركة في وضع الخطط السنوية للمركز
- توفير المعلومات والمشاركة في إعداد التقارير الشهرية والدورية.
- تنسيق وتسهيل إجراءات العمل مع ضمان الالتزام بالجودة.
- المشاركة باللجان والأنشطة ذات العلاقة بأعمال المركز.

المهارات والمؤهلات المطلوبة:

- شهادة جامعية في مجال القانون
- خبرة لا تقل عن 2 في تقديم الخدمات القانونية
- دورات تدريبية في مجال التخصص.

أخصائي نفسي

المهام والمسؤوليات :

- المشاركة في التشخيص مع إدارة الرعاية الوالدية والأخصائي الاجتماعي في وضع الخطة العلاجية للمستفيدين من المحضون وأسرته بشكل فردي أو جماعي.
- مساعدة الأطفال المستفيدين من خدمات مركز شمل لفهم ذواتهم ومعرفة قدراتهم، والتغلب على ما يواجههم من صعوبات وآثار ما بعد الصدمة والانفصال، ليصلو إلى تحقيق التوافق النفسي والتربوي والاجتماعي مع والديهم لبناء شخصية سوية.
- إعداد الخطط العامة لبرامج التوجيه والإرشاد في ضوء التعليمات المنظمة لذلك
- تقييم المستفيد من الناحية النفسية من خلال المقابلة وإجراء القياسات النفسية وتحليل وتفسير النتائج.
- تقديم العلاج باللعب كوسيلة تشخيصية وعلاجية.
- تقديم العلاج النفسي والإرشادي للمستفيدين من خدمات الرعاية الوالدية من خلال جلسات مجدولة لمرحلة التهيئة وأثناء الاستفادة من الخدمة بالمركز.
- إعداد وكتابة التقارير النفسية عن الحالات التي يشرف عليها.
- تطبيق الاختبارات والمقاييس النفسية.
- المشاركة في البحوث والدراسات العلمية في مجال الاختصاص مع الفرق واللجان المكونة لهذا الغرض.
- العمل على التوعية الوقائية السليمة في الجوانب الصحية النفسية والتربوية والاجتماعية لدى المحضون وذويهم.
- حل المشاكل الطارئة وكتابة إفادة وافية بطبيعة المشكلة وخطوات الإجراءات الاجتماعية التي تم اتخاذها.
- تنفيذ برامج التوجيه والإرشاد وخدماته الإنمائية والوقائية والعلاجية والتي تشمل مراحل التهيئة ودراسة الحالة وعلاج الصدمات ومتابعة استقرار التنفيذ ثم الانتقال إلى الحضانه المنزلية المشتركة.

- العمل على اكتشاف المشكلات وتحليل السلوك وفهم النفسية في وقت مبكر قبل البدء في تنفيذ الأحكام للمحضونين وأسرهـم لاتخاذ الإجراء الملائم.
- خفض معدل الممانعة ومقاومة تنفيذ الأحكام وممارسة السلوك غير المرغوب أو القضاء عليه نهائياً لدى المحضون وأسرتـه.
- تطبيق برامج تربية تهدف إلى إكساب المحضون وأسرتـه سلوكاً جديداً.
- تقديم المعونة للجهات القضائية عند طلب دراسة الحالات والدعاوى وإعداد خطة علاجية لأطراف القضية بالتعاون مع الأخصائي الاجتماعي والقانوني بالمركز.
- مراقبة الحالات أثناء تنفيذ الزيارة مع المنسقات وتوجيه الحالات إذا كان هنالك أية ملاحظات، والتعامل مع الشكاوى والطلبات التي تثار من الأطراف أثناء تنفيذ الزيارات.
- رفع التوصيات والملاحظات لمدير المركز والتواصل معه حال حدوث أي مشكلة تستلزم تدخلها.
- القيام بأية مهام أخرى يكلفه بها مديره المباشر وتقع ضمن اختصاصه.

المهارات والمؤهلات المطلوبة:

- شهادة جامعية في مجال علم النفس
- خبرة لا تقل عن سنتين في تقديم الخدمات الاستشارات الأسرية.
- دورات تدريبية في مجال التخصص.

العلاقات العامة والإعلام

المهام والمسؤوليات :

- تخطيط برامج علاقات عامة لتعزيز وتنمية سمعة الجمعية للجمهور الداخلي والخارجي.
- تنفيذ خطط إدارة التغيير والانتقال المرتبطة بأعمال المركز وخطط الاتصال وإدارة المقاومة.
- تقويم برامج العلاقات العامة بصفة مستمرة.
- إعلام وتوعية الجمهور والمستفيدين من خدمات مركز شمل من داخل الجمعية وخارجها عن أهداف وأنشطة المركز.
- القيام بأعمال التشريلات مثل استقبال الضيوف واستضافتهم وجدولة زياراتهم وتوديعهم.
- تخطيط وتنظيم الحملات الإعلامية وجمع التبرعات والمشاركة في البازارات الخيرية والمؤتمرات والمعارض.
- تنظيم وتنفيذ البرامج التعريفية لموظفي الجمعية الجدد وإعداد جداول خاصة بذلك.
- تصنيف الجمهور الذي تتعامل معه الجمعية وتحديد وتخصيص قنوات اتصال مناسبة وملائمة بكل شريحة.
- اقتراح ومتابعة إقرار وتنفيذ سياسة الجمعية الإعلامية وتماشيها مع سياسة الوزارة.
- إصدار الأدلة التعريفية الخاصة بالجمعية وأنشطتها.
- توفير التغطية الإعلامية عن نشاطات الجمعية بالتنسيق مع الإدارات المعنية.
- متابعة وسائل التواصل الاجتماعي وتغذية المحتوى الإلكتروني والرد على استفسارات ومراسلات الجمهور.
- تخطيط الحملات الصحفية الإعلامية والإعلانية والتحضير للمؤتمرات.
- إصدار نشرة دورية والتي تتضمن أخبار ونشاطات الجمعية.
- الإشراف على قاعة الاجتماعات المتوفرة بمقر الجمعية وتنظيم استخدامها وتجهيئتها حسب الحاجة.
- الإشراف الفني على تقارير الأداء التي تصدرها الجمعية بما في ذلك التقرير السنوي.

- تسجيل وحفظ المناسبات الهامة للجمعية تلفزيونياً أو إذاعياً.
- إصدار وتحديث دليل بأرقام الهواتف الداخلية والأجهزة ذات العلاقة بأنشطة الجمعية.
- إعداد خطابات وكروت بطاقات الدعوات والتعازي وما في حكمها مع تصميم واختيار الهدايا والدروع والجوائز.
- المشاركة باللجان والأنشطة ذات العلاقة بأعمال المركز.

المهارات والمؤهلات المطلوبة:

- دبلوم مع خبرة لا تقل عن 4 سنوات في مجال العمل أو بكالوريوس مع خبرة سنتين في المجال.
- دورات تدريبية في مجال التخصص.
- القدرة على التعامل مع الحاسب الالى ووسائل التواصل الاجتماعي المختلفة
- اللباقة وسرعة البديهة والقدرة على الاتصال.
- المظهر الحسن والبشاشة

منسق إداري / موظف استقبال

المهام والمسؤوليات :

- استقبال المستفيدين والتعريف بأهداف وخدمات المركز.
- استلام الأوراق المطلوبة للمتقدمين وتدقيقها والتأكد من اكتمال جميع الوثائق وصحتها والحصول على نسخة منها.
- الرد على استفسارات المتصلين والزوار بخصوص إجراءات الحصول على خدمات المركز.
- تسجيل طلبات الخدمة وإعداد وتنظيم الملفات الورقية والإلكترونية الخاصة بالمستفيدين بعد التأكد من استيفاء كافة الأوراق والوثائق المطلوبة.
- إدخال بيانات الطلبات المقيمة إلى قاعدة البيانات الإلكترونية المعتمدة في المركز، وتحديثها بشكل مستمر.
- مساندة الفريق في تنظيم ملفات القضايا وتحديث بياناتها بشكل دوري ضمن استيفاء كافة الاوراق والوثائق المطلوبة.
- تحويل طلبات الخدمة للأخصائية الاجتماعية لاستكمال اجراءات تنفيذ الخدمة.
- تنظيم مواعيد المقابلات الأولية والجلسات الإرشادية التي يجريها الأخصائي الاجتماعي أو المستشارين المتعاونين للمستفيدين.
- إرسال البلاغات والإشعارات المتعلقة بمواعيد التنفيذ أو الجلسات الإرشادية ونحوها على عناوين مستفيدي المركز.
- إعداد تقارير إحصائية أسبوعية بجميع الزيارات المنفذة والمتعطلة ورفعها لمدير المركز.
- المناوبة في اوقات عمل المركز أثناء تنفيذ الزيارات وفقاً لإجراءات تنظيم وتوزيع العمل في المركز.
- العمل على حفظ وتوثيق السجلات والمعاملات الخاصة بالمستفيدين، ورصد المراسلات الصادرة والواردة للمركز ومتابعة الاجراءات اللازمة لتوزيعها.

المهارات والمؤهلات المطلوبة:

- شهادة جامعية في مجال الإدارة / علم الاجتماع / علم النفس.
- خبرة لا تقل عن سنة في تقديم العمل الإداري.
- القدرة على استخدام الحاسب الآلي.

الإحصاء والتوثيق

المهام والمسؤوليات :

- جمع البيانات الإحصائية والمفصلة عن أنشطة وخدمات مراكز شمل التابعة للوسيط.
- تنظيم البيانات بأساليب تسهل عملية التخزين والوصول للمعلومات وقت الحاجة.
- إعداد الدراسات والبحوث التي تساعد إدارة المبادرة والوسيط على اتخاذ القرار.
- إعداد وإصدار النشرات والتقارير الإحصائية عن أداء الوسيط ومراكزه التابعة وتوفير متطلبات خطة إدارة التغيير والانتقال والخطة الإعلامية.
- تزويد مختلف الوحدات التنظيمية بالمعلومات والبيانات التي تحتاجها.
- المساهمة في تقييم أداء العاملين وقياس إنتاجيتهم وتحليل المعلومات.
- إجراء استبيانات تخص العمل في المراكز وتحليلها واستخدامها في معرفة المشاكل واقتراح الحلول.
- إعداد الإحصاءات اللازمة لتوسيع وزيادة أعداد مراكز تقديم الخدمة خلال سنوات المبادرة وعلى المدى القريب والبعيد مع الأخذ بالاعتبار الموارد المادية والبشرية اللازمة.
- تحليل استطلاعات الرأي لقياس جودة الخدمات المقدمة، وقياس رضا المستفيدين الداخليين والخارجيين واستخدام المؤشرات في عملية التقويم.
- إعداد نتائج الإحصاءات الخاصة بشكاوى المستفيدين من خدمات المركز وتحليلها ومعالجتها.
- تحديد البيانات والمعلومات الإحصائية المطلوبة من مختلف الأقسام في ضوء الأنظمة والتعليمات المطلوبة من قبل مكتب تحقيق الرؤية أو المحاكم حسب اختصاص عمل مركز شمل.
- القيام بإعداد التقارير الإحصائية الدورية لأعمال الوسيط ومراكزه التابعة ومراجعة التقارير الفردية والمجمعة .
- المشاركة في إعداد التقارير الفنية وتوثيق المعلومات .

المهارات والمؤهلات المطلوبة:

- شهادة جامعية في مجال الإحصاء أو ما يعادلها.
- خبرة لا تقل عن ثلاث سنوات في العمل الإداري
- مهارة استخدام برامج الحاسب الآلي.
- مهارة التحليل الإحصائي .
- مهارة التدقيق الداخلي والتنبؤ وقوة الملاحظة .
- مهارة جمع البيانات عن طريق الاستبيانات والمقابلات.

منسق التطوع

المهام والمسؤوليات :

- يدير منسق التطوع جميع عناصر العمل التطوعي داخل الجمعية من جذب المتطوعين وتحديد احتياجات الجمعية من المهام التطوعية وتلبية تلك الاحتياجات من خلال المتطوعين
- متابعة وتقييم المتطوعين داخل الجمعية وأوقات تقديم الخدمة وتنسيق العمل التطوعي ورفع تقارير العمل للمدير المباشر.
- عمل السياسات والإجراءات التطوعية بالجمعية وتحديثها.
- التنسيق مع الإدارات المختلفة داخل الجمعية لتلبية احتياجاتهم من المتطوعين.
- التنسيق مع المنظمات التي لديها خبرة في العمل مع المتطوعين لتطوير الشراكات.
- ضمان وجود الدعم المناسب والتدريب للمتطوعين.
- عمل قواعد البيانات للمتطوعين والمهام التطوعية لدى الوسيط والمراكز التابعة حسب الفئات المختلفة.

المهارات والمؤهلات المطلوبة:

- الحد الأدنى مؤهل دبلوم مع خبرة سنتين في إدارة العمل التطوعي
- اجادة الكمبيوتر
- مهارات الاتصال
- مهارات العمل الجماعي.
- العمل تحت ضغط
- كتابة التقارير

مشرف أمن وسلامة

المهام والمسؤوليات :

- الاشراف الاداري على عمليات الامن والسلامة في المركز.
- الإشراف على رجال وسيدات الأمن والسلامة وتوجيههم لإنجاز الأعمال والمهام المكلفين بها.
- اجراء الاتصالات واعطاء المعلومات في حالات الطوارئ.
- التعاون مع مراكز الأمن والسلامة والمنظمات العاملة والخاصة والتنسيق المستمر في ذلك.
- المساهمة في تطوير تدابير الأمن والسلامة الموضوعة او التي تم تطبيقها لتحقيق اقصى درجات الامن والسلامة.
- الاشراف والتوجيه لموظفي الأمن والسلامة.
- التواصل الفعال مع المستفيدين وتوجيههم حسب الإجراءات المعتمدة في المركز.

المهارات والمؤهلات المطلوبة:

- الشهادة الثانوية العامة.
- يفضل شغل الوظيفة بالعسكريين المتقاعدين مع الأخذ في الاعتبار أن لايزيد العمر عن (55) سنة.
- حضور دورات تدريبية في مجال الإشراف وأعمال الأمن والسلامة.
- معرفة بالأسس المفاهيم والاساسية المتعلقة بأعمال الأمن والسلامة.
- معرفة بأساليب واجراءات اعمال الامن والسلامة.
- معرفة بالأنظمة والتعليمات واللوائح المتعلقة بالأمن والسلامة.
- قدرة على اعطاء التعليمات للآخرين.
- القدرة على إقامة علاقات عمل فعالة مع الآخرين والمحافظة عليها.

موظف أمن وسلامة

المهام والمسؤوليات :

- تنظيم دخول وخروج المستفيدين من المركز وفق الإجراءات المعتمدة في دليل الإجراءات.
- المحافظة على سلامة المستفيدين وأمنهم اثناء أوقات الزيارة.
- المحافظة على امن وسلامة المركز والتأكد من شخصيات الزوار واتخاذ كافة الوسائل التي من شأنها حماية المباني والمنشآت ومحتوياتها والتأكد من توفر عناصر الامن والسلامة.
- العمل على اجهزة المراقبة التلفزيونية المساعدة ومتابعة الاشخاص الذين يشتبه فيهم وعدم السماح بخروج أي اثاث او الات او خلافة الا عن طريق تصريح رسمي.
- مراقبة عمال النظافة بعد خروج الموظفين والتأكد من هويتهم وحملهم بطاقات التصريح التي يدخلون بها .
- تنظيم مواقف السيارات للمستفيدين ، وتفقد المكاتب بصفة عامة بعد خروج الموظفين بعد انتهاء الدوام الرسمي والتأكد من اطفاء الانوار او تسرب المياه او المكيفات او وجود اشخاص.
- مساعدة المستفيدين والزوار وخاصة كبار السن او المعوقين وتيسير سبل الراحة لهم.
- القيام بالأعمال الأخرى ذات العلاقة بمجال العمل حسب توجيهات إدارة المركز.

المهارات والمؤهلات المطلوبة:

- الشهادة الثانوية العامة.
- يفضل شغل الوظيفة بالعسكريين المتقاعدين مع الأخذ في الاعتبار أن لا يزيد العمر عن (55) سنة.
- حضور دورات تدريبية في مجال الإشراف وأعمال الأمن والسلامة.
- معرفة بالأسس المفاهيم والاساسية المتعلقة بأعمال الأمن والسلامة.
- معرفة بأساليب واجراءات اعمال الامن والسلامة.
- معرفة بالأنظمة والتعليمات واللوائح المتعلقة بالأمن والسلامة.
- قدرة على اعطاء التعليمات للأخرين.
- القدرة على إقامة علاقات عمل فعالة مع الأخرين والمحافظة عليها.

مدير الشؤون المالية والإدارية

المدير التنفيذي

الارتباط التنظيمي

الهدف العام

الإشراف العام على أعمال شؤون العاملين والشؤون المالية وخدمات الاتصالات الإدارية ، ومنظومة الخدمات الإدارية المساندة ، وضمان توفير كافة الخدمات الإدارية والمالية لمختلف إدارات وموظفي المركز وفروعها .

المهام والمسؤوليات

- الإشراف الإداري والفني على أقسام : الموارد البشرية ، والشؤون المالية ، والمشتريات ، والخدمات العامة ، والاتصالات الإدارية ، والمستودع ، والتنسيق بين أعمال هذه الأقسام بما يضمن حسن أدائها .
- الإشراف على تنفيذ برامج العمل الإدارية والمالية في ضوء أهداف للمركز ووفقاً للنظم واللوائح الموضوعة في هذا الشأن .
- الإشراف على تطبيق كافة الأنظمة واللوائح الإدارية والمالية الخاصة بالمركز والتأكد من أدائها بكفاءة وفعالية .
- تقويم برامج العمل المختلفة للمركز في الجوانب المتعلقة بالنواحي الإدارية والمالية .
- تحقيق المستوى اللازم من التنسيق بين المركز وكافة الأجهزة الحكومية الأخرى في المسائل المشتركة فيما يتعلق بالشؤون الإدارية والمالية كوزارة العمل والتنمية الاجتماعية ، ووزارة العدل ، والمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية .
- إعداد مشروع ميزانية المركز بالتنسيق مع الوحدات الإدارية ، ومناقشتها مع المدير التنفيذي ، لرفعها لمجلس الإدارة لاعتمادها .
- العمل على تبسيط الإجراءات المالية والإدارية في المركز ووفقاً للأنظمة واللوائح ذات العلاقة .
- إعداد تقارير دورية عن أعمال ونشاطات الإدارة وإعداد مقترحات تطوير العمل بها ، ورفعها للمدير التنفيذي

منسق الموارد البشرية

مدير إدارة الشؤون الإدارية والمالية

الارتباط التنظيمي

تطبيق نظم وقواعد وإجراءات شؤون العاملين في المركز.

الهدف العام

المهام والمسؤوليات

- تحديد الوظائف الشاغرة ونوعيتها وشروط شغلها ، وذلك بالتعاون مع الإدارات والأقسام المختلفة ، والإعلان عن الوظائف المراد شغلها .
- التواصل مع المدير التنفيذي فيما يختص بالوظائف الشاغرة التي يجب شغلها لإجراء اللازم نحوها .
- استكمال مسوغات التعيين ومباشرة العمل .
- التأكد من مباشرة العاملين ، المعينين حديثاً ، والمنقولين لأعمالهم ، ورفع التقارير إلى المدير التنفيذي عن العاملين أثناء فترة التجربة .
- اتخاذ الإجراءات اللازمة نحو مستحقات العاملين من رواتب وعلاوات ومكافآت وغيرها.
- حصر المستحقين للترقية وجمع البيانات اللازمة عنهم ورفعها للمدير التنفيذي .
- اتخاذ الإجراءات اللازمة نحو ترقيات العاملين طبقاً لائحة شؤون العاملين في المركز .
- اتخاذ الإجراءات اللازمة عند انتهاء خدمات العاملين ، وفي حالات كف اليد والفصل وكافة الحالات التأديبية .
- اتخاذ الإجراءات اللازمة نحو إجازات العاملين ونقلهم وانتدابهم .

- متابعة تقويم الأداء الوظيفي للعاملين في المركز .
- تطبيق اللوائح والتعليمات ذات العلاقة بالعاملين .
- تجميع وتبويب المعلومات المتعلقة بالاحتياجات الفعلية من الموارد البشرية ، وذلك بالتعاون مع الوحدات المختصة بالمركز .
- تنظيم وحفظ ملفات وسجلات العاملين والتأكد من استيفائها لجميع البيانات اللازمة .
- الاشتراك في إعداد مشروع ميزانية الباب الأول الخاص بالمركز ، وذلك بالتعاون والتنسيق مع إدارة الشؤون المالية والإدارات الأخرى ذات العلاقة .
- التعرف على مشكلات العاملين ذات الصلة قسم الموارد البشرية ودراستها وتقديم المشورة حولها للجهات المختصة .
- حصر كافة البيانات عن أوضاع العاملين وتصنيفها وتحليلها بحيث تسهل الاستفادة منها.
- تقديم المساعدات الاستشارية الفنية اللازمة لكافة الإدارات والأقسام بالمركز في المسائل التي تتعلق بشؤون العاملين .
- التنسيق والتعاون مع المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية فيما يختص بدفع التأمينات الخاصة بالعاملين في المركز .
- تقديم التسهيلات اللازمة للعاملين غير السعوديين فيما يتعلق بطلب الإقامة ، وطلبات تأشيرات السفر لهم ولعائلاتهم ، وشهادة الخدمة ، وكل ما يتعلق بشؤون الخدمة وذلك بالتنسيق مع إدارة العلاقات العامة والإعلام وإدارة التشغيل والصيانة.
- تحديد احتياجات الإدارة من التجهيزات الفنية والمكتبية.
- إعداد تقارير دورية عن نشاطات القسم وإنجازاته ومقترحات تطوير أعماله ، ورفعها إلى مدير إدارة الشؤون الادارية والمالية.

قسم الشؤون المالية

مدير إدارة الشؤون الإدارية والمالية

الارتباط التنظيمي

تنفيذ الأعمال المالية والمحاسبية للمركز، وتطبيق السياسات والأنظمة واللوائح والإجراءات المالية المعتمدة.

الهدف العام

المهام والمسؤوليات

- القيام بكافة الأعمال المالية والمحاسبية من ارتباطات و صرف مستحقات وتسديد السلف ومسك الدفاتر والسجلات حسب الأنظمة واللوائح المعمول بها ، والمحافضة على هذه الدفاتر والسجلات .
- إعداد التقارير المالية والحسابات الختامية والقوائم المالية للوقوف على الوضع المالي للمركز .
- تنفيذ الأنظمة واللوائح المالية ومتابعة حركة بنود الموازنة والتحقق من سلامة التصرفات المالية وعدم تجاوز اعتمادات الموازنة .
- القيام بعمليات إجراءات التحصيل وإجراءات الصرف للإيفاء بالتزامات المركز .
- العمل على توفير السيولة النقدية لحسابات المركز الجارية بالقدر المحدد وفي حدود الاعتمادات المخصصة لكل بند في الموازنة ، وانتظام طلب التغذية والقيام بأعمال الجرد الدوري للحسابات الجارية وإعداد المحاضر الخاصة بذلك .
- تسجيل الاعتمادات في سجل الارتباط كل حسب نوعه ثم القيام بالقيود أولاً بأول للمبالغ التي وافقت الجهات المعنية على الارتباط بها بوصفها صاحبة الاختصاص في إعطاء تأشيرة الارتباط المالي .
- استلام كافة إشعارات الإيرادات وتحرير النماذج الخاصة بها وتسجيلها بعد عمل التسويات اللازمة لها والرد على الاستفسارات والملاحظات الخاصة بها .

- الرد على استفسارات وزارة الشؤون الاجتماعية ذات العلاقة فيما يختص بالمعاملات المالية والمحاسبية .
- إعداد الملاحظات حول النظم المالية والأساليب المحاسبية المناسبة ومناقشتها مع الجهات المعنية والقيام بتجميع وتسجيل وتبويب وتحليل البيانات والتعليمات المالية .
- المشاركة في إعداد مشروع موازنة المركز بالتعاون مع الإدارات المختلفة بالمركز والاشتراك في مناقشتها مع مدير عام الإدارة ، والمدير التنفيذي.
- القيام بإجراءات تنفيذ موازنة المركز وفقاً للأنظمة والتعليمات الخاصة بها .
- تحديد الاحتياجات والتجهيزات الفنية والمكتبية للإدارة.
- إعداد تقارير دورية عن نشاطات القسم وإنجازاته ومقترحات تطوير أعماله ، ورفعها لمدير إدارة الشؤون الادارية والمالية.

قسم الخدمات العامة

الارتباط التنظيمي

مدير إدارة الشؤون الإدارية والمالية.

الهدف العام

توفير خدمات النظافة والصيانة والخدمات المكتبية والهاتفية والخدمات المتعلقة بالحركة لكافة الوحدات الإدارية في المركز ، وتنسيق الحوادث ، وتنظيم دخول ومواقف السيارات.

المهام والمسؤوليات

- الإشراف على أعمال النظافة والعمل على توفير كافة مستلزماتها لمبنى المركز.
- متابعة أعمال النظافة والصيانة في المركز.
- تقديم الخدمات المكتبية لكافة الوحدات الإدارية بالمركز.
- متابعة أنشطة الضيافة في المركز، وضمان تشغيل الأجهزة والآلات الكهربائية في المركز بحالة ممتازة.
- الإشراف على تنسيق الحوادث وتوفير كافة مستلزماتها لجميع منشآت المركز.
- الإشراف على عقود الصيانة ومتابعة تنفيذها مع المؤسسات والشركات المختصة.
- الإشراف على تشغيل وصيانة كافة الأجهزة والمعدات (غير الحاسوبية) .
- المحافظة على ما يتبع المركز من مبان ومكاتب وأثاث وحراستها وصيانتها .
- تشغيل وصيانة أجهزة الهاتف والفاكس طبقاً لبرامج الصيانة المعدة .
- الإشراف على استكمال إجراءات تأسيس الهواتف بالمركز .
- الإشراف على تأمين ما يحتاجه المركز من أثاث وأجهزة ومعدات .

- العمل على تأمين السيارات التي يحتاجها المركز.
- تلبية طلبات الإدارات العاملة بالمركز من وسائل النقل بالسيارات وفقاً للأنظمة المعدة لذلك.
- الإشراف على حسن استخدام السائقين للسيارات والعمل على صيانتها وإصلاحها طبقاً للبرامج المعدة لذلك .
- الإشراف على صرف المحروقات والزيوت المصروفة للسائقين .
- متابعة أعمال فئة العمال في المركز.
- تقديم خدمات الشحن والتخليص الجمركي للمركز .
- إعداد تقارير دورية عن نشاطات القسم وإنجازاته ومقترحات تطوير أعماله ، ورفعها إلى مدير إدارة الشؤون الادارية والمالية.

قسم تقنية المعلومات

الارتباط التنظيمي

الشؤون المالية والإدارية.

الهدف العام

الإشراف العام على توفير البيئة التقنية والحاسوبية المناسبة للمركز من خلال تطوير تطبيقات ونظم الحاسب الآلي والمعلومات ، وتفعيل الخدمات الالكترونية ، وتقديم الدعم الفني لمستخدمي الحاسب الآلي في المركز .

المهام والمسؤوليات

- إعداد خطط تقنية الحاسب الآلي والمعلومات في المركز ، ومتابعة تنفيذها.
- تطوير سياسات تقنية المعلومات في المركز وفقاً لأنظمة استخدام وتشغيل تقنيات المعلومات في المملكة.
- الإشراف على توفير البنية التحتية والدعم الفني لتقنية المعلومات في المركز.
- الإشراف على خطط تطوير التعاملات الالكترونية مع وزارة العدل، وتشغيل ومتابعة البوابة الإلكترونية للمركز وتقديم الخدمات الالكترونية.
- الإشراف على قواعد البيانات في المركز ، وصيانتها وحفظها.
- الإشراف على عملية الربط الآلي بين الوحدات الإدارية في المركز ، وربط المركز آلياً بالأجهزة الحكومية ذات العلاقة كوزارة العدل وغيرها.
- دراسة احتياجات المركز من أنظمة وتطبيقات الحاسب الآلي مثل أنظمة الموارد البشرية ERP ، والأرشفة الالكترونية ، أو الأنظمة الخاصة بالعمليات الرئيسية في المركز.
- تحليل وتصميم نظم وتطبيقات الحاسب الآلي التي تحتاجها المركز.

- تنفيذ عمليات برمجة واختبار النظم بعد تصميمها وتوثيقها.
- مخاطبة الشركات التقنية لتقديم عروض لتأمين متطلبات المركز من الأجهزة والبرامج الحاسوبية .
- اعتماد مواصفات العروض الفنية لتطوير نظم وتطبيقات الحاسب الآلي في المركز ، والأجهزة البرمجيات ذات العلاقة بخدمات الحاسب الآلي في المركز.
- الإشراف العام على شبكة الاتصالات ودعمها ومراقبتها ومتابعة الأعطال واكتشاف الاختناقات وعالجتها وضبط النظام لتحسين الأداء.
- الإشراف على ضبط النواحي الأمنية لشبكة الحاسب، والمحافظة على أمن المعلومات، وتنظيم تداولها وفقاً للتعليمات المعتمدة عالمياً في هذا المجال.
- الإشراف على خدمات الدعم الفني لأنظمة وتجهيزات الحاسب الآلي في المركز.
- وضع الخطط العملية لتأمين وسلامة الأجهزة والبرامج والبيانات والشبكات من التلف والتسرب.
- تقديم خدمات الدعم والمساندة والصيانة الفنية للوحدات الإدارية ، ومستخدمي الحاسب الآلي في المركز ، وتقديم التدريب التقني لهم .
- تقديم الاستشارات الفنية والتقنية للوحدات الإدارية في المركز وفروعها، مع اقتراح أوجه الاستفادة من الحاسب الآلي وأنظمتها.
- الإشراف العام على وضع المواصفات المتعلقة بأجهزة وبرامج الحاسب الآلي طبقاً لاحتياجات المركز الحالية والمستقبلية ومتابعة تركيبها وتشغيلها.
- الإشراف على توزيع الأجهزة والبرمجيات على العاملين في المركز .
- متابعة التطورات العالمية في مجال البرامج الجاهزة والأجهزة التقنية ، ودراسة التقنيات الحديثة في هذه المجالات ، والتوصية باقتناء ما يناسب احتياجات المركز منها .
- وضع الأسس والمعايير التي تضمن الجودة العالية للنظم والأجهزة المستخدمة في المركز ومتابعة تنفيذها .
- الإشراف على موقع المركز على شبكة الإنترنت ، وتحديثه بشكل مستمر.
- حل مشكلات المستخدمين من خدمات المركز الالكترونية ، والتواصل معهم والرد على استفساراتهم.

- اقتراح البرامج التدريبية في مجال الحاسب الآلي المناسبة للعامين في المركز ، وتطوير مهاراتهم التقنية والفنية في مجال الحاسب الآلي والمعلومات بشكل مستمر.
- تحديد احتياجات الإدارة من التجهيزات الفنية والمكتبية.
- تقديم التقارير حول تطور تقنيات الحاسب الآلي والمعلومات في المركز ، وحل المعوقات الإدارية والفنية التي تعترض سير العمل.

المهارات والمؤهلات المطلوبة:

- شهادة جامعية في مجال تقنية المعلومات مع خبرة لا تقل عن سنتين / أو دبلوم تقني مع خبرة عملية لا تقل عن خمسة سنوات.
- دورات تدريبية في مجال التخصص.

محاسب

المهام والمسؤوليات :

- متابعة صرف مستخلصات وزارة العدل خلال سنوات الدعم للمبادرة.
- تدقيق الاوراق والمستندات المالية للتأكد من سلامتها .
- تدقيق العمليات المدونة بالمستندات والتوقيع على صحتها .
- تدقيق وإعداد أوامر الصرف وأذونات التسوية .
- التأكد من نظامية الاجراءات ومسوغات الصرف .
- تدقيق مسيرات الرواتب ومرفقاتها والتأكد من مطابقتها للنظم واللوائح والتعليمات .
- تدقيق أوامر القبض والمستندات المرفقة بها قبل عملية الصرف .
- تدقيق الوثائق الحسابية قبل وبعد الصرف المالي.
- مراجعة الحسابات للتأكد من وجود اعتمادات كافية .
- مطابقة دفاتر المحاسبة , وإعداد كشوفات الحسابات الشهرية والسنوية .
- التأكد من مثبتات الصرف والقيود في دفاتر اليومية حسب البنود المقررة .
- مراجعة الفواتير والوثائق للتأكد من صلاحية الموقعين .
- تدقيق الدفاتر والسجلات وإعداد تقارير بنتائج التدقيق .
- رفع التوصيات والملاحظات لمدير المركز والتواصل معها حال حدوث أي مشكلة مالية تستلزم تدخلها.
- المشاركة في وضع الخطط السنوية للمركز

- توفير المعلومات والمشاركة في إعداد التقارير الشهرية والدورية عن الوضع المالي للمركز.
- تحسين وتطوير الإجراءات المالية مع ضمان الالتزام باللوائح الإدارية والمالية.
- المشاركة باللجان والأنشطة ذات العلاقة بأعمال المركز.

المهارات والمؤهلات المطلوبة:

- شهادة جامعية في مجال المحاسبة.
- خبرة في أعمال المحاسبة والشؤون المالية.
- دورات تدريبية في مجال التخصص.

التمويل والإستدامة

الباب السادس

مدخل لمفهوم الاستدامة:



تهدف خطة الاستدامة إلى توفير بدائل ومصادر تمويلية لدعم وتشغيل برامج ومشاريع المراكز التابعة للوسيط من الفئات المختلفة (أ-ب-ج-د) والتي تجعل الجمعية والمراكز قادرة على الاستمرار في تحقيق رسالتها وأهدافها على المدى الطويل من خلال ملائمتها المالية. وعليه فإن على قيادة الجمعية / المراكز تبني نموذج استراتيجي يدمج بين كفاءة الأداء المالي والإداري بما يضمن تقليل الهدر ويرفع من كفاءة الإنتاج ويساهم في تنمية الموارد المالية بمصادرها المختلفة والمتنوعة.

خطة دعم الوزارة:



تهدف المبادرة إلى توفير المراكز ودعمها مالياً وتنظيمياً لضمان جودة العمل واحترافية تقديم الخدمة، وعليه فإن وزارة العدل ستقوم بتمويل هذه المراكز لتشغيل خدماتها "حسب المخطط أدناه" بالإضافة إلى دعمها في سبيل إنجاح خطة الاستدامة وتوفير مصادر التمويل البديلة.

عليه سيلتزم الوسيط بتقديم خطة استدامة للمبادرة كجزء من العمل والأدوار الرئيسية له وهي الخطة التي تهدف إلى توفير بدائل ومصادر تمويلية بشكل تدريجي ليضمن من خلالها التمويل الذاتي الكافي لتقديم الخدمة بعد انتهاء سنوات التعاقد والتي تنقضي بانتهاء المبادرة في تاريخ 21/04/2021م.

علماً بأن مراحل التمويل من جانب الوزارة لتشغيل مراكز الوسيط ستكون وفق الجدول التالي:

نسبة التغطية من جانب المقاول حسب خطة الاستدامة	نسبة تغطية الوزارة	الفترة
0	100%	السنة الأولى
25%	75%	السنة الثانية
50%	50%	السنة الثالثة
100%	0%	بعد انتهاء التعاقد / انتهاء المبادرة

* فيما يخص المراكز التي يتم افتتاحها بداية من العام الثاني فيتم دعمها بنسبة 100% ثم 75% للعام التالي.

مصادر تمويل خدمات المراكز

- مدخل حول تحصيل الرسوم:

■ إن تقديم الخدمة من دون مقابل مطلب مهم لأن ذلك سيشجع على عملية التواصل بين الوالد غير الحاضن والمحضون وشارك للوالد في مسؤولية التنشئة الاجتماعية للولد، بالإضافة إلى أن الرؤية والزيارة حق للطفل قبل أن يكون رغبة لأحد الوالدين. ويمكن البحث عن مصادر أخرى لتغطية تكلفة الخدمة غير استيفاء الرسوم من المستفيدين.

- مصادر تمويل مقترحة:

- يمكن أن يكون هناك مصادر متنوعة مساندة في تمويل برامج الرؤية والزيارة والحضانة والهدف من تنويعها ضمان استدامة التمويل، وتتضمن:
 - تخصيص أوقاف يكون ريع استثماراتها لصالح برنامج الرؤية والزيارة والحضانة.
 - رعاية مؤسسات مانحة سواء خيرية أو خاصة لتغطية تكلفة الخدمة مثل تحمل إحدى المؤسسات تكلفة 100 أسرة مستفيدة من الرؤية والزيارة، أو تحمل تكلفة جزء من البرنامج.
 - الاستفادة من نظام الرعاية للشركات نظير الدعاية.
 - الاستفادة من المتطوعين في الأعمال التي لا تتعلق بالاتصال المباشر مع المستفيدين وذلك لتقليل النفقات.
 - حملات جمع التبرعات الرسمية والمصرحة من الجهات ذات العلاقة سواءً عن طريق الاستقطاعات الشهرية أو تبرعات أفراد المجتمع أو بيع المنتجات والخدمات والأعمال ذات العلاقة المباشرة برسالة الجمعية "شريطة أخذ الموافقات والتراخيص اللازمة" وذلك من خلال عدد من الوسائل كإقامة الفعاليات والملتقيات والمعارض أو الاستثمار من خلال العضويات والاشتراكات.
 - عقد شراكات مع المؤسسات الخيرية والمؤسسات الخاصة التي لها علاقة بخدمات الرؤية والزيارة مثل المؤسسات القانونية والاستشارات الأسرية التي يمكن أن تسهم في توفير بعض الخدمات للمستفيدين مجاناً أو بسعر رمزي.

الباب السابع

الخدمات والعمليات

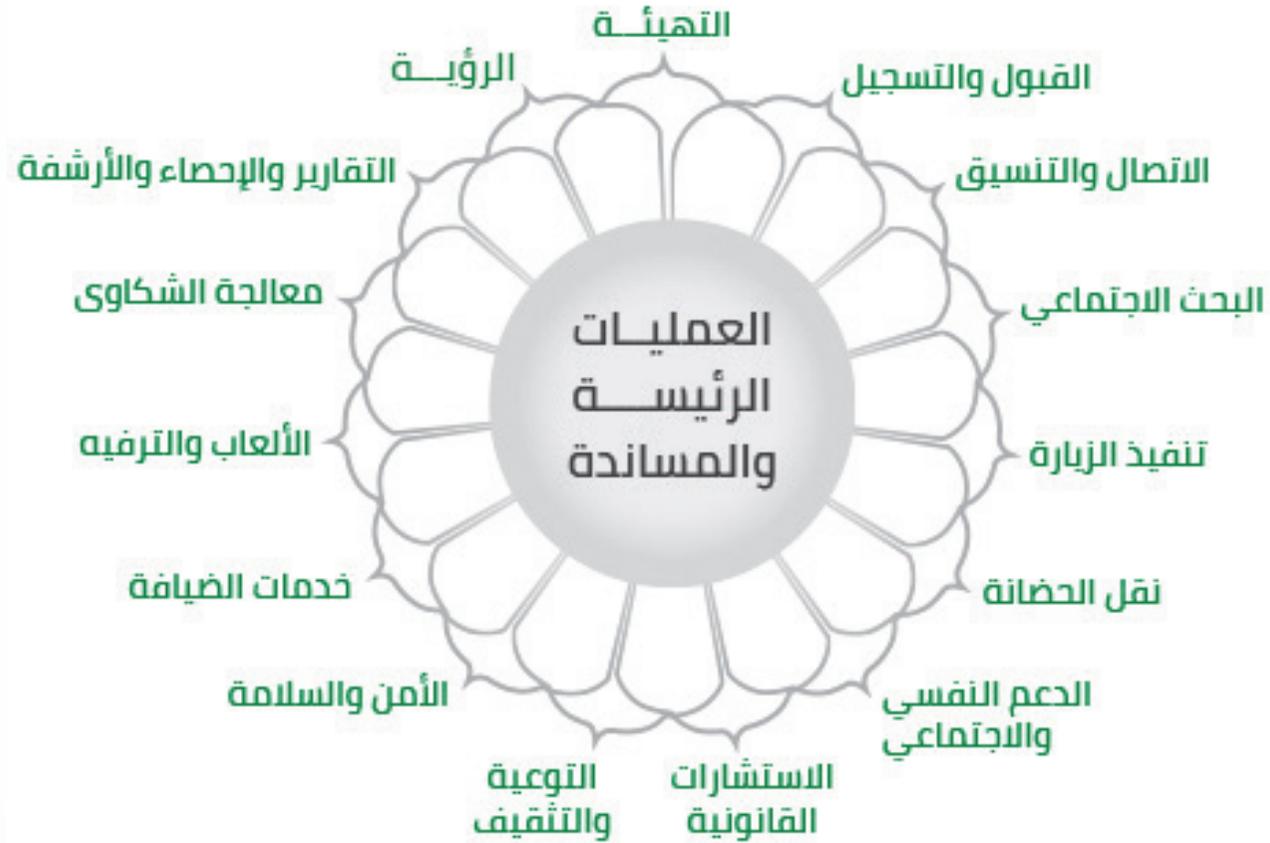
الخدمات التي تقدمها المراكز

خدمات مراكز تنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة



العمليات الرئيسة والمساندة

العمليات الرئيسية والمساندة في مراكز التنفيذ



الباب الثامن

إجراءات العمل والنماذج الإدارية



تصنيف الإجراءات الرئيسية والفرعية للمركز

م	الإجراءات الرئيسية	الإجراءات الفرعية
1	التهيئة	■ إجراءات المقابلة الأولية.
2	الاستقبال والتواصل	■ إجراءات القبول والتسجيل. ■ إجراءات التحقق العدلي للحالات. ■ إجراءات المتابعة الهاتفية.
3	الاتصال والتنسيق	■ إجراءات الاتصال مع المحكمة. ■ إجراءات الاتصال مع مركز الشرطة. ■ إجراءات الاتصال مع المستشفى. ■ إجراءات الاتصال مع مراكز الحماية الاجتماعية.
4	البحث الاجتماعي	■ إجراءات دراسة حالة. ■ تقارير الحالة الدورية.
5	تنفيذ الزيارة والحضانة	■ إجراءات الزيارة الداخلية. ■ إجراءات الزيارة الخارجية. ■ إجراءات نقل الحضانة. ■ إجراءات التعامل مع امتناع المحضون عن الزيارة. ■ إجراءات تحويل الزيارة من المركز إلى المنزل.
6	معالجة الشكاوى	■ إجراءات تقديم شكاوى ومعالجتها.
7	الأمن والسلامة	■ إجراءات الدخول والخروج من وإلى المركز. ■ إجراءات وتعليمات الأمن والسلامة في المركز. ■ إجراء الاتصال بالشرطة
8	الدعم النفسي والاجتماعي	■ إجراءات طلب وتنفيذ استشارة اجتماعية أو نفسية أو قانونية.
9	الاستشارات القانونية	■ إجراءات طلب وتنفيذ استشارة اجتماعية أو نفسية أو قانونية.
10	السجلات والأرشفة	■ إجراءات إغلاق وحفظ ملف. ■ إجراءات طلب ملف مستفيد.

خارطة الإجراءات

الإجراءات الفرعية

- 1 إجراءات المقابلة الأولية.
- 2 إجراءات القبول والتسجيل.
- 3 إجراءات التحقق العدلي للحالات.
- 4 إجراءات المتابعة الهاتفية.
- 5 إجراءات الاتصال مع المحكمة.
- 6 إجراءات الاتصال مع مركز الشرطة.
- 7 إجراءات الاتصال مع المستشفى.
- 8 إجراءات دراسة حالة.
- 9 إجراءات دراسة الحالة دورياً.
- 10 إجراءات الزيارة الداخلية.
- 11 إجراءات الزيارة الخارجية.
- 12 إجراءات نقل الحضانة.
- 13 إجراءات التعامل مع امتناع المحضون عن الزيارة.
- 14 إجراءات تحويل الزيارة من المركز إلى المنزل.
- 15 إجراءات الاتصال مع مراكز الحماية الاجتماعية.
- 16 إجراءات تقديم شكاوى ومعالجتها.
- 17 إجراءات الدخول والخروج من وإلى المركز.
- 18 إجراءات وتعليمات الأمن والسلامة في المركز.
- 19 إجراءات طلب وتنفيذ استشارة اجتماعية أو نفسية أو قانونية.
- 20 إجراءات إغلاق وحفظ ملف.
- 21 إجراءات طلب ملف مستفيد.

1 - اجراءات المقابلة الاولى



2 - اجراءات القبول والتسجيل



3 - اجراءات التحقق العدلي للحالات



4 - اجراءات المتابعة الهاتفية



5 - اجراءات الاتصال مع المحكمة



6 - إجراءات الاتصال مع مركز الشرطة

في حالة وجود مشكلة أمنية في المركز يتم إتخاذ الإجراءات التالية :



7 - اجراءات الاتصال مع المستشفى



8 - اجراءات دراسة الحالة



9 - اجراءات دراسة الحالة دورياً



10 - اجراءات الزيارة الداخلية



11 - اجراءات الزيارة الخارجية



12 - إجراءات نقل الحضانه



13 - إجراءات التعامل مع امتناع المحضون عن الرغبة في الزيارة

في حالة انقطاع الطفل المحضون عن احد والديه لمدة تزيد عم 6 اشهر أو أكثر أو لا يرغب في الزيارة أو لديه حالة خوف من إجراءات الزيارة بشكل عام



14 - إجراءات تحويل الزيارة من المركز الي المنزل

في حالة انقطاع الطفل المحضون عن احد والديه لمدة تزيد عم 6 اشهر أو اكثر أو لا يرغب في الزيارة أو لدية حالة خوف من إجراءات الزيارة بشكل عام



15 - إجراءات طلب ملف مستفيد من موظفي المركز

عند حاجة أي من موظفي المركز الاطلاع علي احد ملفات المستفيدين يتم اجراء الاتي:



16 - إجراءات إغلاق وحفظ ملف



17 - إجراءات طلب استشارة اجتماعية او نفسية او قانونية



18 - إجراءات الامن والسلامة داخل المركز



19 - إجراءات تقديم الدخول والخروج من والي المركز



20 - إجراءات تقديم شكوي ومعالجتها



21 - اجراءات التواصل مع مراكز الحماية الاجتماعية





نماذج العمل

كشف النماذج

رقم النموذج	اسم النموذج	استخداماته مع	مجاله	وصف النموذج وطريقة الاستخدام
1	نموذج البيانات الأولية	جميع الخدمات	دراسة حالة مبدئي	خاص بمراجعي المركز يتم تعبئته من قبل المستفيد بإشراف المنسقة الإدارية.
2	ميثاق المستفيد	جميع الخدمات	قانوني	يتم إطلاع المستفيد على التعليمات الواردة في الميثاق ثم يتم أخذ إقرار خطي باطلاعه عليها والتزامه بها بإشراف المنسقة الإدارية، التي تقوم أيضاً بالإجابة على استفسارات المستفيد وتوضيح سياسة وضوابط تقديم الخدمات له.
3	إقرار البوابة للرجال والنساء	جميع الخدمات	عام	إقرار الدخول من البوابة المخصصة للرجال أو للنساء
4	نموذج دراسة الحالة	الزيارة + الرؤية	اجتماعي ونفسي	دراسة الحالات للمستفيدين للأغراض الاجتماعية والنفسية والقانونية.
5	اتفاقية تنفيذ زيارة	الزيارة	قانوني	يتم تعبئته من قبل الباحثة القانونية بالتنسيق مع الأخصائية الاجتماعية وبعد الاطلاع على الأوراق والمستندات التي يتضمنها ملف الأسرة المستفيدة.
6	رسالة الإشعار بالتهيئة	التهيئة	عام	يتم إرسالها للمستفيدين من قبل المنسقة الإدارية، وتقوم بتوضيحها لهم الأخصائية الاجتماعية.
7	إقرار التهيئة للمنفذ ضده	التهيئة	عام	يتم إرسالها للمستفيدين من قبل المنسقة الإدارية، وتقوم بتوضيحها لهم الأخصائية الاجتماعية.
8	إقرار التهيئة للمنفذ له	التهيئة	عام	يتم إرسالها للمستفيدين من قبل المنسقة الإدارية، وتقوم بتوضيحها لهم الأخصائية الاجتماعية.

رقم النموذج	اسم النموذج	استخداماته مع	مجاله	وصف النموذج وطريقة الاستخدام
9	تعهد خاص بالزيارة الداخلية	الزيارة + الرؤية	عام	إجراء إداري.
10	كشف قيد الزيارات	الزيارة + الرؤية	عام	إجراء إداري.
11	محضر تخلف عن الحضور / اثبات واقعة	الزيارة + الرؤية	عام	إجراء إداري في حالة تعطيل حكم التنفيذ.
12	تقرير المناوب حول صعوبات التنفيذ	الزيارة + الرؤية	عام	إجراء إداري.
13	نموذج إقرار باستلام حضانه	الرؤية	تنفيذ خدمة نقل الحضانه	إقرار تسليم المحضون ويتم تعبئة الإقرار من قبل طالب التنفيذ وبإشراف الموظفة المسؤولة عن تنفيذ الحكم.
14	جدول يومي للزيارات المنفذة	الزيارة + الرؤية	عام	إجراء إداري.
15	نموذج إحالة حضانه	الحضانه	عام	الإحالة من محكمة التنفيذ إلى المركز
16	نموذج احالة رؤية وزيارة	الزيارة + الرؤية	عام	الإحالة من محكمة التنفيذ إلى المركز
17	نموذج التحققات القانونية	جميع الخدمات	قانوني	تحققات المستشار القانوني
18	اتفاقية تنظيم العلاقة الوالدية	جميع الخدمات	قانوني	يستخدم النموذج عند قبول الإحالات الذاتية والرسومية لضمان تنظيم العلاقة بين أطراف القضية
19	كشف متابعة تحويل الزيارات المنزلية.	الزيارات المنزلية	عام	إجراء إداري.

التوصيف المكاني

الباب التاسع

الإشتراطات والمتطلبات

معايير تصميم مراكز الرؤية والزيارة والحضانة

الاشتراطات المكانية:



الاشتراطات التصميمية:

- تجنب الممرات الطويلة .
- الابتعاد عن الألوان الفاتحة للجدران.
- تجنب الزوايا الحادة بالجدران والأعمدة .
- مراعات الخصوصية لغرف الرؤية.
- فصل تام بالتصميم الفراغي بين المسلم والمستلم.
- وجود الخدمات الرئيسة للفراغات وإمكانية الوصول لها بسهولة.
- تحقيق الوصول الشامل لكل مرافق المبنى.
- توفير الوصولية لذوي الاحتياجات الخاصة .
- توفر مواقف كافية مع مراعات اشتراطات البلدية والجهات ذات العلاقة



الاشتراطات البيئية:

- التهوية الطبيعية للفراغات .
- الإنارة الطبيعية للفراغات.
- تشجير الفراغات بالنباتات .



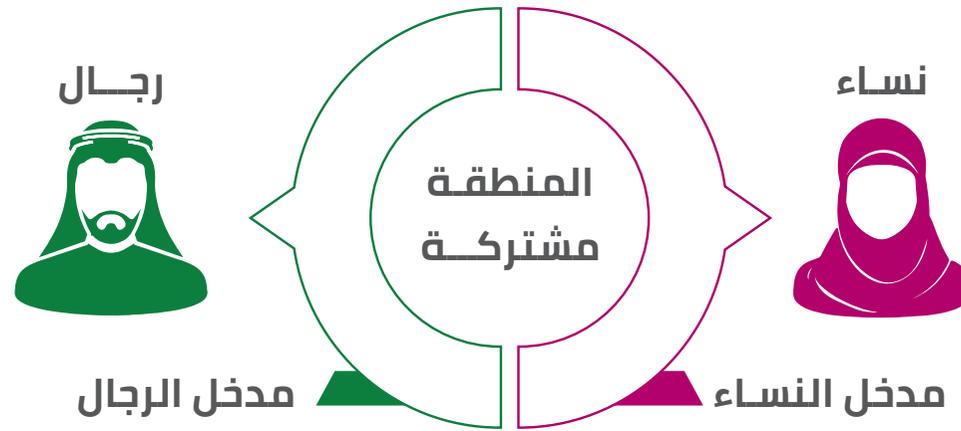
اشتراطات الأمن والسلامة :

- شبكات الإطفاء الآلي.
- طفايات الحريق .
- مخارج الطوارئ .
- مآخذ المياه اليدوية.
- برنامج التدريب على وسائل السلامة.
- خطط الإخلاء والإيواء .

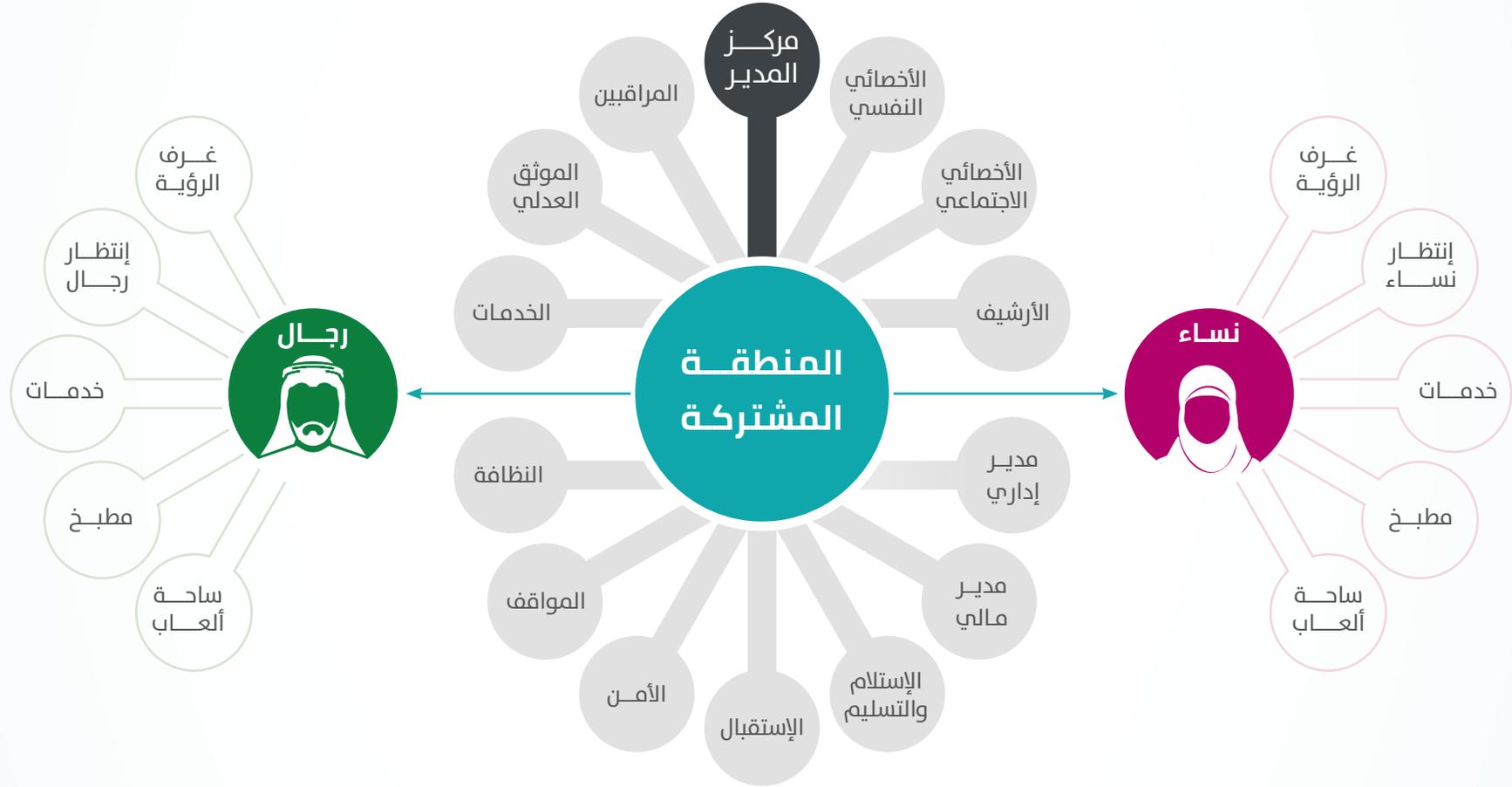
- اشتراطات المقرات والفراغات:

م	المعيار	مركز فئة (أ)	مركز فئة (ب)	مركز فئة (ج)	مركز فئة (د)	
1	البناء	أن يكون المبنى بجميع مرافقه مبنياً من الخرسانة المسلحة وأن يكون جيد التشطيب خالياً من العيوب الفنية وسليماً إنشائياً				
2	المساحة	ما بين 800 إلى 1000م ²	ما بين 500 إلى 700م ²	ما بين 300 إلى 400م ²	لا تقل مساحته عن 50م ²	
3	موقعه	على شارع تجاري لا يقل عرضه عن 36م	على شارع تجاري لا يقل عرضه عن 30م	على شارع لا يقل عرضه عن 20م	لا يوجد اشتراط	
4	الأثاث	يتم تأثيث المقر وتجهيزه بما يناسب طبيعة أعمال وخدمات المركز				
5	مواقف السيارات	متوفرة	متوفرة	متوفرة	متوفرة	
6	مصاعد في حال تعدد الأدوار	متوفرة	متوفرة	متوفرة	مفضلة	
7	ساحات وأفنية خارجية	ساحات واسعة خاصة به	ساحات واسعة خاصة به	ساحات كافية	لا يشترط	
8	الاستقبال	صالات استقبال واسعة	صالات استقبال واسعة	صالات استقبال كافية	مكتب استقبال	
9	خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	متوفرة				
10	عدد الغرف	لا تقل عن 12	لا تقل عن 8	لا تقل عن 3	لا يوجد اشتراط	
11	مداخل مستقلة للأطراف	مداخل مستقلة من خارج وداخل المبنى تضمن عدم الالتقاء المباشر		مداخل مستقلة من داخل المبنى تضمن عدم الالتقاء المباشر		
12	توافر عناصر السلامة البيئية والصحية	متوفرة حسب اشتراطات الجهات ذات العلاقة				
13	التراخيص	يكون العقار مستوفياً للتراخيص والتصاريح اللازمة للإنشاء والتشغيل من الجهات المعنية.				

العلاقات الوظيفية



تفصيل العلاقات الوظيفية



تصنيف فئات مراكز أحكام الرؤية والزيارة والحضانة

مراكز فئة (د)



تعتبر نقاط خدمة ترتبط مباشرة مع الوسيط أو حسب رؤيته بحيث تكون مرجعيتها لمركز فئة (أ) أو (ب) ويقتصر عملها على تقديم خدمات الاستلام والتسليم فقط.

مراكز فئة (ج)



مراكز غير مستقلة، تعتبر إدارات للرعاية الوالدية ترتبط مباشرة بإحدى الجمعيات الخيرية أو مراكز التنمية الأسرية.

مراكز فئة (ب)



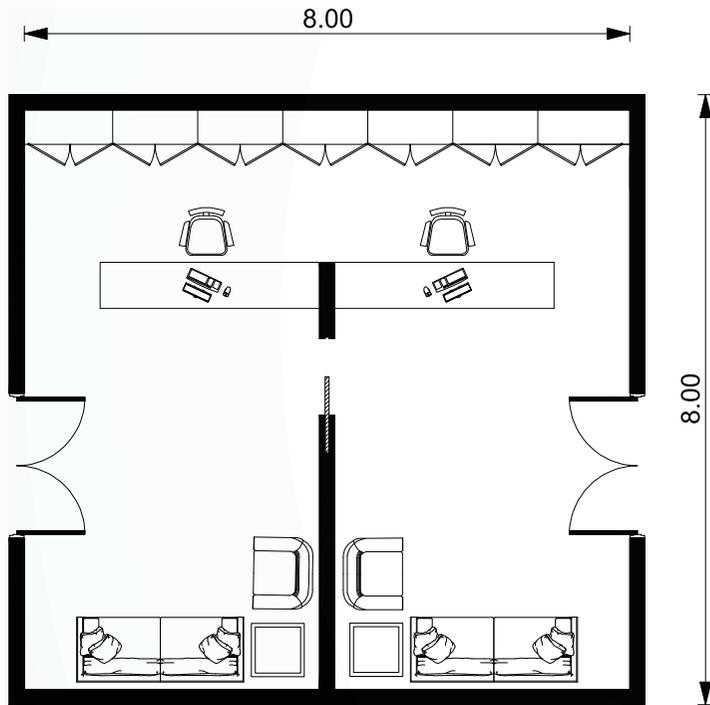
مراكز شبه مستقلة، تعتبر برامج رئيسية تقدمها مراكز مستقلة ملحقه بمؤسسات اجتماعية أكبر.

مراكز فئة (أ)



تعتبر مراكز خاصة بتقديم خدمات تنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة، مستقلة ترتبط مباشرة مع وسيط أو تتبع لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية، تتميز بأنها تعزز العلاقة بين القطاع الخاص والعام في تقديم الخدمات الحكومية.

معايير تصميم الفراغات الرئيسية



1. الأستقبال والاستلام والتسليم:

الإستقبال يمثل المرحلة الأولى للمركز لعدة وظائف، كما أنه عنصر مشترك بين القسمين الرجال و النساء

عناصره:

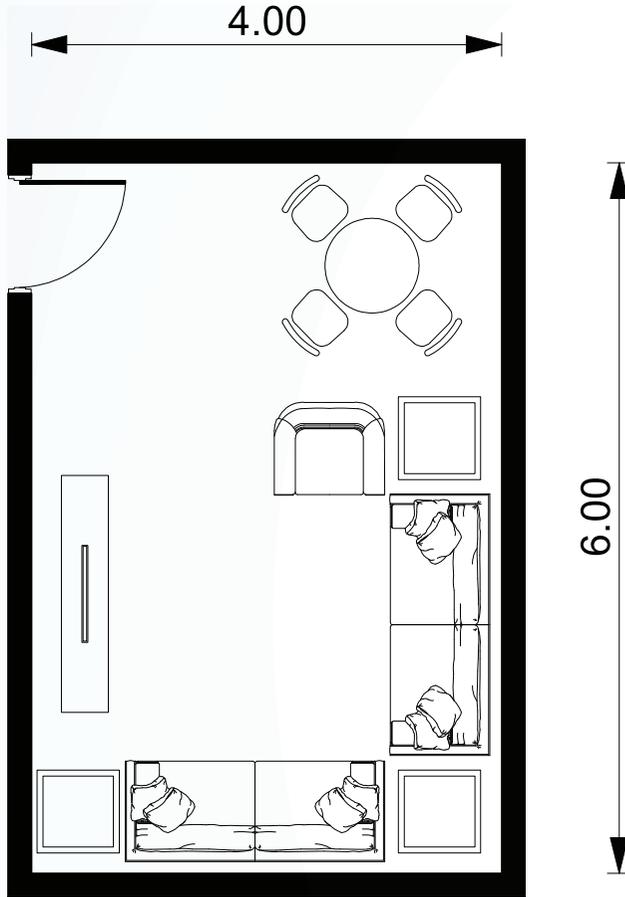
- طاولة الاستقبال
- إنتظار الزائر
- خزانات وأرفف

الإستلام والتسليم يكون الإستلام والتسليم عن طريق موظف الإستقبال مع ضمان عزل الرجال عن النساء . عن طريق حاجز بصري

عناصره

- إنتظار للطفل
- حائط لفصل الرؤية عن القسمين
- كاونتر قهوة وملحقاته

2. غرف الرؤية:



هي أساس المركز ، وتمثل أهم عنصر ، الغرض منها تمكين الوالد أو الوالدة لرؤية الابناء تحت إشراف المركز والرقابة ، كما أن الراحة والتهوية الطبيعية من أهم : الأساسيات بالفراغ و تحتوي على عناصر أساسية

■ منطقة الجلوس.

■ تلفاز.

■ أرفف كتب.

■ كاونتر قهوة.

■ عناصر جمالية.

كما توجد شروط و احتياجات يجب توفرها بالفراغ

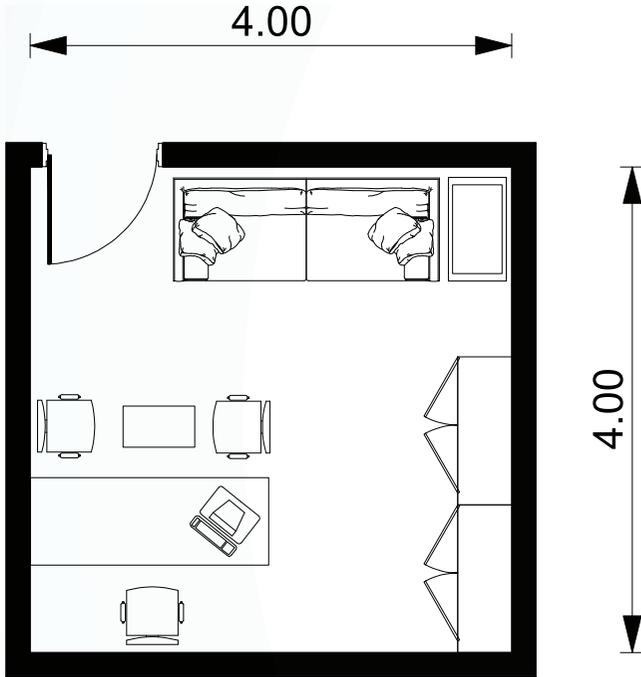
■ تهوية و إنارة طبيعية.

■ كاميرل مراقبة.

■ نافذة مراقبة.

■ الخصوصية.

الفئة	عدد حالات الرؤية	المساحة الإجمالية لعدد غرف الرؤية	عدد غرف الرؤية	رجال	نساء
أ	400 - 200	sqm - 600 sqm 300	من 12 إلى 24 غرفة	من 8 إلى 16	من 4 إلى 8
ب	199 - 100	sqm - 300 sqm 150	من 6 إلى 12	من 4 إلى 8	من 2 إلى 4
ج	99 - 50	sqm 150	3 غرف	غرفتين	غرفة واحدة



3. غرفة الأخصائي:

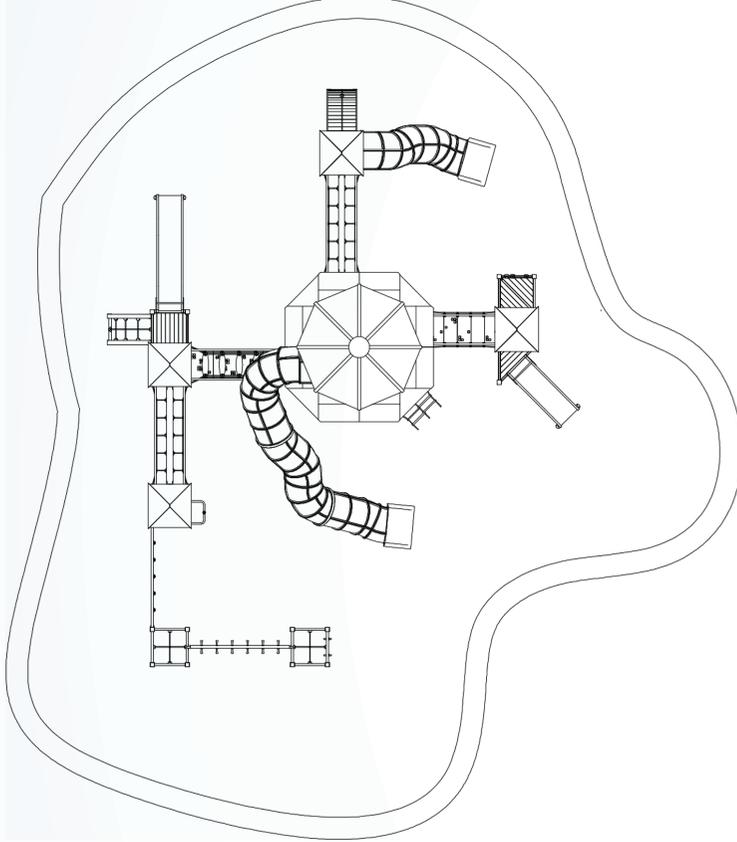
يوجد بالمركز ثلاثة انواع من الإخصائين نفسي و اجتماعي و قانوني و موثق عدلي و تترجم إلى فرغات مكتبية أساسية:

عناصره

- مكتب الأخصائي.
- منطقة الجلوس.
- خزانات وأرفف.

كما يوجد احتياجات يجب توفرها بالفراغ

- تهوية وإنارة طبيعية.
- خصوصية.



4. منطقة الألعاب:

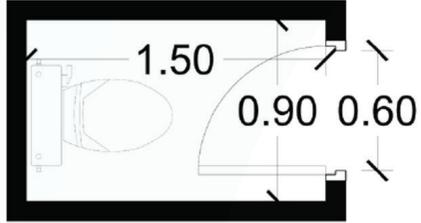
يوجد بالمركز منطقتين للألعاب للرجال والنساء وتؤدي وظيفة غرف الرؤية للفئات العمرية الصغيرة.

عناصره:

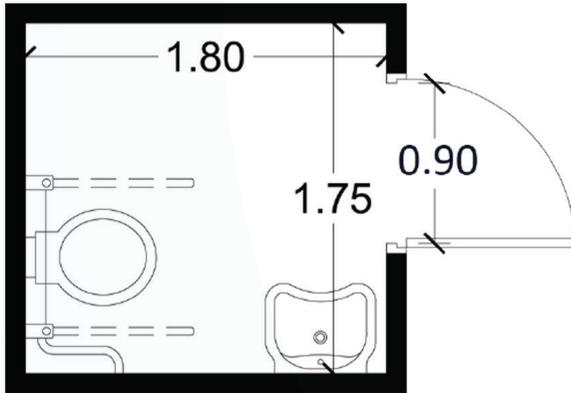
- ألعاب خارجية.
- منطقة الجلوس.
- مظلات وكاسرات شمس.

كما توجد شروط و إحتياجات يجب توفرها بالفراغ:

- مواد بناء ملائمة للفئات العمرية الصغيرة.
- عناصر تشجير.



1.35 م²



3.15 م²

5. دورات مياه:

تعد دورات المياه جزء مهم من المركز , الاهتمام بكفاءة تميم دورات المياه بما فيها الاهتمام بذوي الإعاقة وتلبية المتطلبات التصميمية لهم الحد الأدنى لمساحة حمام ذوي الإعاقة يجب أن لا تقل عن 3.15 م²:

- تزويد دورة المياه بمغسلة ومقابض خاصة مع مراعاة أبعاد الأدوات الصحية .
- أن يراعى تزويد المبنى بدورة مياه خاصة لذوي الإعاقة.

مصفوفة التصميم الهندسي

"مصفوفة الشكل الهندسي لمراكز التنفيذ * النقطة الحمراء إلزامية"

م	اسم النموذج	"أ" رئيسي	"ب" فرعي	"ج" تابع	"د" نقطة خدمة	وصف مختصر
1	استقبال عام *	✓	✓	✓	✓	منطقة استقبال المستفيدين و توجيههم
2	انتظار رجال (استقبال) *	✓	✓	✓	✓	فراغ للانتظار حتى يتم خدمة المستفيد
3	انتظار نساء (استقبال) *	✓	✓	✓	✓	فراغ للانتظار حتى يتم خدمة المستفيد
4	الأخصائي الاجتماعي *	✓	✓	✓	✓	مكتب للإستشارات الإجتماعية
7	الأخصائي النفسي *	✓	✓	✓	✓	مكتب للإستشارات النفسية
8	الموثق العدلي والقانوني *	✓	القانوني			مكتب للتوثيق وتحديد الحالة
9	مكتب خاص للأمن *	✓	✓	✓	موظف	مكتب في المدخل
10	غرفة مراقبة	✓	✓			تتكون من شاشات مراقبة لغرف الرؤية
11	غرفة أرشيف	✓				غرفة تحتوي على ارفف لارشفة ملفات المستفيدين
12	مستودع	✓	✓			فارغ تخزين بعيد عن الأنشطة الرئيسية
13	كافتيريا	✓	✓			طاولة او فراغ ذاتي الخدمة
14	غرفة اجتماعات	✓				غرفة اجتماعات خاص بإدارة المركز
15	الخدمات (مغاسل / دورة مياه) *	✓	✓	✓	✓	خدمات عامة
16	مواقف عامة *	✓	✓	✓	✓	مواقف موظفين و مواقف المستفيدين
14	مدخل لذوي الاحتياجات الخاصة (موقف - منزلق - دورة مياه)	✓	✓	✓	✓	مراعات وصولية ذوي الاحتياجات الخاصة لكل فراغات المركز

م	اسم النموذج	"أ" رئيسي	"ب" فرعي	"ج" تابع	"د" نقطة خدمة	وصف مختصر
15	انتظار رجال (رؤية) *	✓	✓	✓		فراغ للانتظار حتى يتم خدمة المستفيد
16	انتظار نساء (رؤية) *	✓	✓	✓		فراغ للانتظار حتى يتم خدمة المستفيد
17	غرف رؤية رجال *	✓	✓	✓		غرف مجهزة لتنفيذ خدمات الرؤية
18	غرف رؤية نساء *	✓	✓	✓		غرف مجهزة لتنفيذ خدمات الرؤية
19	ساحة لعب خارجية	✓	✓			ساحتين منفصلة تماما للرجال و أخرى للنساء
20	غرف رؤية خارجية	✓				جلسات شبه مغلقة اشبه بالأكواخ
21	كافتيريا	✓	✓			محطة خدمة قهوة وشاي وتحسين طعام
22	مكتبة	أرفف	أرفف	أرفف		أرفف ضم غرف الرؤية تحوي كتب للقراءة
23	غرفة رضاعة *	✓	✓	✓		غرفة خاصة للرضاعة الطبيعية والغير الطبيعية واعداد الوجبات الخاصة بالطفل
25	كاميرات مراقبة *	✓	✓	✓	✓	على كامل المركز من الجانب الأمني
26	ألعاب تشاركية *	✓	✓	✓	✓	ضمن غرفة الرؤية والانتظار
27	ألعاب إلكترونية	✓	✓	✓		ضمن غرفة الرؤية
28	أماكن جلوس *	✓	✓	✓		ضمن غرفة الرؤية
29	تلفاز *	✓	✓	✓		في الإنتظار و غرف الرؤية
30	طفايات حريق *	✓	✓	✓	✓	حسب أنظمة السلامة الخاصة بادفاع المدني
31	طاولات طعام	✓	✓			طاولة طعام مختصرة ضمن غرفة الرؤية
32	تشجير	✓	✓			عناصر تشجير جمالية داخلية و خارجية
33	ألعاب خارجية (للساحات)	✓				ألعاب خارجية للاطفال لكل قسم من المركز
34	ضيافة (أجهزة مشروبات باردة وساخنة) *	✓	✓	✓		طاولات تحوي على اجهزة اعداد القهوة والمشروبات الباردة
35	مظلات خارجية	✓	✓			مظلات خارجية فوق الجلسات للتظليل

مكونات المقر واحتياجاته اللازم توفرها لمركز فئة (أ)

م	الاحتياج	العدد أو الكمية	المساحة الإجمالية	ملاحظات
1	مكتب استقبال بمساحة لا تقل عن 20 م ²	2	40	رجال / نساء
2	غرفة انتظار لا يقل عن 30 م ²	2	60	رجال / نساء
3	مصلح رجال لا يقل عن 50 م ²	1	50	
4	مصلح نساء لا يقل عن 30 م ²	1	30	
5	غرف رؤية في القسم الرجالي، تكون مجهزة بأماكن جلوس، وتلفاز وألعاب تشاركية، بمساحة لا تقل عن 24 م ²	8	192	
6	غرف رؤية في القسم النسائي، تكون مجهزة بأماكن جلوس، وتلفاز وألعاب تشاركية بمساحة لا تقل عن 24 م ²	4	96	
7	غرفة دراسة الحالات بمساحة لا تقل عن 16 م ²	2	32	
8	مكتب المدير التنفيذي والسكرتارية لا يقل عن 30 م ²	1	30	
9	مكتب القانونيين لا يقل عن 8 متر	2	16	
10	جناح خاص مع مرافقه للاستشاريين مع أماكن جلوس وانتظار لا تقل عن 48 م ²	2	96	رجال ونساء
11	مكاتب الشؤون المالية والإدارية لا يقل عن 30 م ²	1	30	
12	مكتب خاص للأمن لا يقل عن 16 م ²	2	32	رجال / نساء
13	غرفة مراقبة لا يقل عن 12 م ²	1	12	رجال
14	دورات مياه لا تقل عن 32 م ² يخصص أحدها لذوي الاحتياجات الخاصة	2	64	رجال ونساء
15	منطقة قهوة وشاي مع مكان للمأكولات الخفيفة لا تقل مساحته عن 30 م ²	2	60	رجال ونساء
16	غرفة اجتماعات (12) كرسي لا تقل عن 45 م ²	2	90	رجال ونساء
17	غرفة ألعاب لا تقل عن 80 م ²	2	160	للأولاد والبنات
18	غرف نوم مجهزة لا تقل عن 20 م ²	1	20	للاستخدام عند الاحتياج
19	غرف رضاعة لا تقل عن 20 م ²	1	20	
20	ساحة خارجية (منطقة ألعاب وترفيه مشجرة) لا تقل عن 200 م ²	2	400	رجال / نساء
21	كاميرات مراقبة في الصالات والممرات والمساحات والأفنية وغرف الانتظار والأماكن العامة			وفق اشتراطات الدفاع المدني

مكونات المقر واحتياجاته اللازم توفرها لمركز فئة (ب)

م	الاحتياج	العدد أو الكمية	المساحة الإجمالية	ملاحظات
1	مكتب استقبال بمساحة لا تقل عن 20 م ²	2	40	رجال / نساء
2	انتظار لا يقل عن 30 م ²	2	60	رجال / نساء
3	مصلى رجال لا يقل عن 35 م ²	1	35	
4	مصلى نساء لا يقل عن 20 م ²	1	20	
5	غرف رؤية في القسم الرجالي، تكون مجهزة بأماكن جلوس، وتلفاز بمساحة لا تقل عن 24 م ²	6	144	
6	غرف رؤية في القسم النسائي، تكون مجهزة بأماكن جلوس، وتلفاز بمساحة لا تقل عن 24 م ²	2	48	
7	غرفة دراسة الحالات بمساحة لا تقل عن 16 م ²	2	32	
8	مكتب المدير التنفيذي والسكرتارية لا يقل عن 30 م ²	1	30	
9	مكتب القانونيين لا يقل عن 16 متر	2	32	
10	جناح خاص مع مرافقه للاستشاريين والأطباء مع أماكن جلوس وانتظار لا تقل عن 40 م ²	2	80	رجال ونساء
11	مكاتب الشؤون المالية والإدارية			ضمن مبنى الجمعية الأساسي
12	مكتب خاص للأمن لا يقل عن 16 م ²	2	32	رجال / نساء
13	غرفة مراقبة لا يقل عن 12 م ²	1	12	رجال
14	دورات مياه لا تقل عن 25 م ² يخصص أحدها لذوي الاحتياجات الخاصة	2	50	رجال ونساء
15	منطقة قهوة وشاي مع مكان للمأكولات الخفيفة لا تقل مساحته عن 20 م ²	2	40	رجال ونساء
16	غرفة اجتماعات			ضمن مبنى الجمعية الأساسي
17	غرفة ألعاب لا تقل عن 50 م ²	2	100	للأولاد والبنات
18	غرف نوم مجهزة لا تقل عن 20 م ²	1	20	للاستخدام عند الاحتياج
19	غرف رضاعة لا تقل عن 20 م ²	1	20	
20	ساحة خارجية (منطقة ألعاب وترفيه مشجرة) لا تقل عن 150 م ²	2	300	رجال / نساء يمكن أن تكون ضمن مبنى الجمعية الأساسي
21	كاميرات مراقبة في الصالات والممرات والمساحات والأفنية وغرف الانتظار والأماكن العامة			وفق اشتراطات الدفاع المدني

مكونات المقر واحتياجاته اللازم توفرها لمركز فئة (ج)

م	الاحتياج	العدد أو الكمية	المساحة الإجمالية	ملاحظات
1	مكتب استقبال بمساحة لا تقل عن 20 م ²	2	40	رجال / نساء
2	انتظار لا يقل عن 20 م ²	2	40	رجال / نساء
3	مصلحى رجال (يتبع الجمعية)			ضمن مبنى الجمعية الأساسي
4	مصلحى نساء (يتبع الجمعية)			ضمن مبنى الجمعية الأساسي
5	غرف رؤية في القسم الرجالي، تكون مجهزة بأماكن جلوس، وتلفاز بمساحة لا تقل عن 24 م ²	3	72	
6	غرف رؤية في القسم النسائي، تكون مجهزة بأماكن جلوس، وتلفاز بمساحة لا تقل عن 24 م ²	1	24	
7	غرفة دراسة الحالات بمساحة لا تقل عن 16 م ²	1	16	
8	مكتب مدير البرنامج لا يقل عن 24 م ²	1	24	
9	جناح خاص مع مرافقه للاستشاريين مع أماكن جلوس وانتظار لا تقل عن 24 م ²	2	48	رجال ونساء
10	مكاتب الشؤون المالية والإدارية			ضمن مبنى الجمعية الأساسي
11	مكتب خاص للأمن لا يقل عن 16 م ²			ضمن مبنى الجمعية الأساسي
12	غرفة مراقبة لا يقل عن 12 م ²			ضمن مبنى الجمعية الأساسي
13	دورات مياه لا تقل عن 25 م ² يخصص أحدها لذوي الاحتياجات الخاصة			ضمن مبنى الجمعية الأساسي
14	منطقة قهوة وشاي مع مكان للمأكولات الخفيفة لا تقل مساحته عن 12 م ²	2	24	رجال ونساء
15	غرفة اجتماعات			ضمن مبنى الجمعية الأساسي
16	غرفة ألعاب لا تقل عن 30 م ²	2	60	للأولاد والبنات
17	غرف نوم مجهزة لا تقل عن 16 م ²	1	16	للاستخدام عند الاحتياج
18	غرف روضة لا تقل عن 16 م ²	1	16	
19	ساحة خارجية للألعاب والترفيه لا تقل عن 30 متر			ضمن مبنى الجمعية الأساسي
20	كاميرات مراقبة في الصالات والممرات والمساحات والأفنية وغرف الانتظار والأماكن العامة			وفق اشتراطات الدفاع المدني

التصميم والرسم الهندسي



الباب العاشر

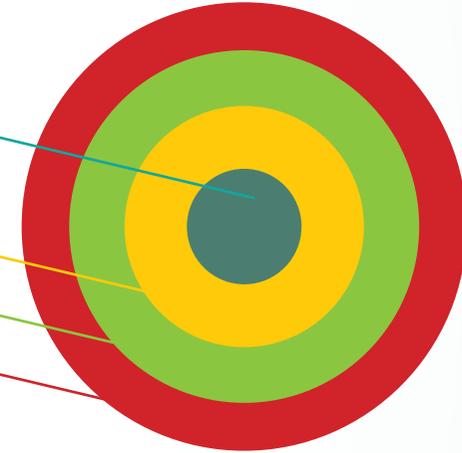
آلية قياس مؤشرات الأداء الرئيسة

مدخل لآلية قياس مؤشرات الأداء

أهداف مؤشرات قياس الأداء

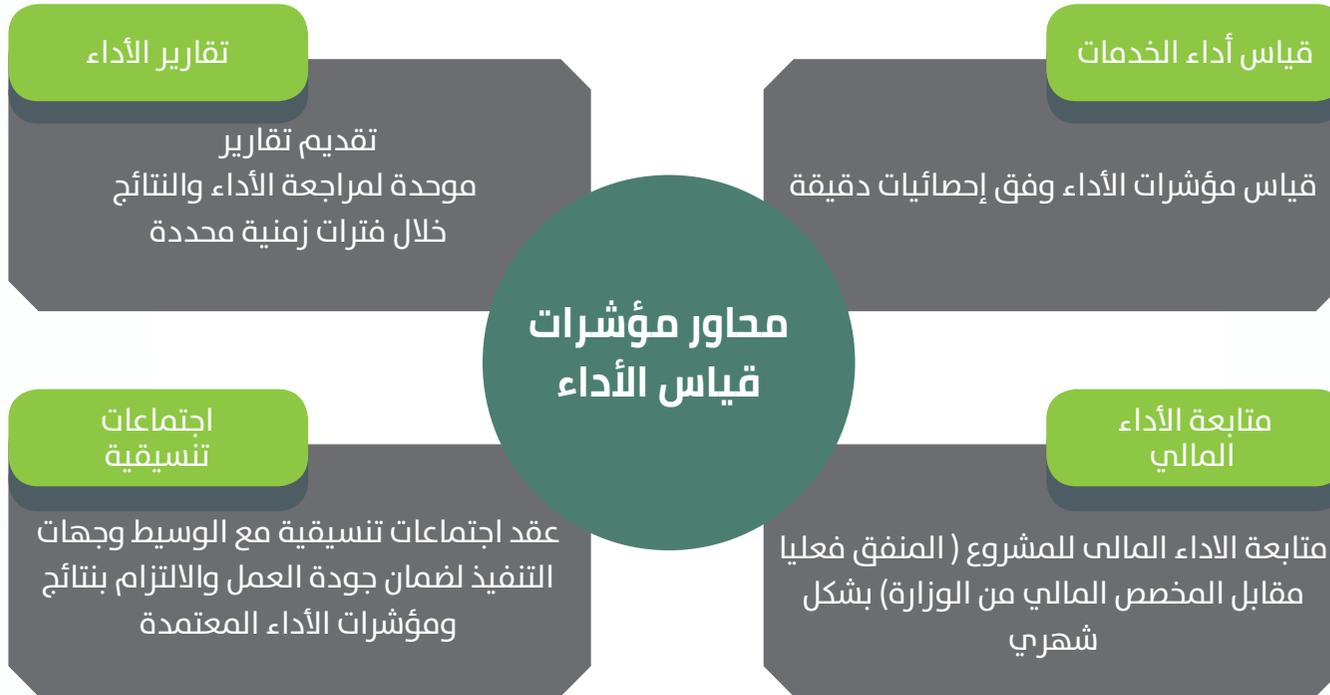
تسعى خطة مراجعة أداء مراكز تنفيذ الأحكام إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التحسين المستمر للخدمات المقدمة وإجراءات العمل بما يحقق القيم المستهدفة للأداء المطلوب
- التحقق من كفاءة وفاعلية عمل جهات التنفيذ
- ضبط وحوكمة الأداء بشكل متجانس في جميع جهات التنفيذ
- التحقق من تطابق أداء جهات التنفيذ مع المضامين التي احتوت عليها وثيقة المشروع المعدة من المكتب الاستشاري وأقرته الوزارة في صورتها النهائية



معايير مؤشرات قياس الأداء

تشمل آلية قياس ومراجعة الأداء أربعة محاور رئيسية، وهي:



معايير مؤشرات قياس الأداء

التالي معايير قياس مؤشرات الأداء لمشروع مراكز تنفيذ الأحكام والتي ستتمكن الجهة المشرفة على المبادرة والمشروع من خلالها إلى التعرف على مستوى أداء المراكز والمشروع بشكل عام، وهي على مستويين:

المستوى الثاني

مستوى أداء المشروع

هو قياس مستوى أداء المشروع من حيث:
أ. الانتشار الجغرافي لتغطية الحالات المحالة من المحاكم.
ب. الأداء المالي للمشروع (إنفاق - مخصص)
وذلك عبر تقارير قياس مؤشرات الأداء النصف سنوية.



المستوى الأول

مستوى أداء مراكز تنفيذ الأحكام

هو قياس مستوى أداء مراكز تنفيذ الأحكام من حيث الإلتزام بتنفيذ الخدمات وجودتها وذلك من خلال التقارير الدورية.



آلية قياس مؤشرات الأداء والتقارير الدورية

أولاً : تقارير مراكز تنفيذ الأحكام

تقوم مراكز تنفيذ خدمات أحكام الرؤية والزيارة والحضانة برفع نوعين من التقارير الدورية عن الأداء إلى الوسيط الذي يشرف عليها داخل النطاق الجغرافي المحدد، وهذه التقارير على النحو التالي :

التقرير الأول

احصائيات عامة حول أداء المركز في خدمة الحالات.

التقرير الثاني

التحديات والصعوبات وأسباب التعثر وآلية التعامل والمقترحات والأفكار.



أولاً : التقرير الدوري لأداء المراكز

بطاقة وصف التقرير الأول		
م	العنوان	التقرير الدوري لأداء المراكز
1	تعريف التقرير	هي تقارير ذات نسخة موحدة يتم رفعها من مراكز تنفيذ الأحكام إلى الوسيط المشرف على هذه المراكز داخل النطاق الجغرافي المحدد.
2	جهة إعداد التقرير	مراكز تنفيذ الأحكام المتعاقد معها.
3	دورية التقرير	نصف شهري.
4	مكونات التقرير	1 - المعلومات العامة عن المركز. 2 - تاريخ التقرير. 3 - إحصاءات تتضمن التالي : <ul style="list-style-type: none"> • عدد الحالات المنجزة للرؤية والزيارة ونقل الحضانه. • عدد حالات عدم الانتظام في التنفيذ وأنواعها. • عدد الأنشطة التوعوية أو التثقيفية أو التدريبية المنفذة. • عدد الجلسات الإرشادية الاجتماعية والنفسية التي يقدمها المركز. • عدد الاستشارات القانونية التي يقدمها المركز. • عدد انتظام الحالات في مواعيد تنفيذ الأحكام من المستفيدين (الوالدين).



ثانياً: التقرير الشهري للتحديات والصعوبات

بطاقة وصف التقرير الثاني		
م	العنوان	تقرير التحديات والصعوبات وأسباب التعثر.
1	تعريف التقرير	هي تقارير عن أبرز التحديات والصعوبات وأسباب التعثر التي واجهت المركز وآلية التعامل معها بالإضافة إلى المقترحات والأفكار الرامية إلى تطوير الخدمة وإجراء التحسين المستمر، يتم رفعها بشكل شهري من المركز إلى الوسيط المشرف عليه داخل النطاق الجغرافي المحدد.
2	جهة إعداد التقرير	مراكز تنفيذ الأحكام المتعاقد معها.
3	دورية التقرير	شهري
4	مكونات التقرير	1 - المعلومات العامة عن المركز. 2 - تاريخ التقرير. 3 - الصعوبات / التحديات / المبررات. 4 - مقترحات.



ثانياً:

تقارير الوسيط

يقوم الوسيط المشرف على مراكز تنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة برفع أربعة أنواع من التقارير الدورية وذلك حسب الآتي:

التقرير الأول إلى الاستشاري:

احصائيات مفصلة حول أداء المراكز المسؤولة عن تقديم الخدمة للإحالات.

التقرير الثاني إلى الاستشاري:

تقرير التحديات والصعوبات وأسباب التعثر وآلية التعامل والمقترحات والأفكار.

التقرير الثالث إلى الوزارة:

تقرير الأداء المالي

التقرير الرابع إلى الاستشاري:

تقرير تنفيذ خطة تدريب المراكز



أولاً: التقرير الدوري عن أداء المراكز

بطاقة وصف التقرير الأول

م	العنوان	التقرير الدوري (التفصيلي والمجمع) عن أداء مراكز تنفيذ الخدمة
1	تعريف التقرير	يقوم الوسيط بتدقيق وتجميع التقارير الدورية المرفوعة من قبل مراكز تنفيذ الخدمة التابعة له، ثم يقوم بإعادة إرسالها إلى الاستشاري بشكل شهري إلكترونياً مع إرفاق تقرير مجمل عن أداء جميع المراكز.
2	جهة إعداد التقرير	الوسيط
3	دورية التقرير	شهري
4	مكونات التقرير	<p>1 - المعلومات العامة عن الوسيط.</p> <p>2 - المعلومات العامة عن المراكز التابعة له.</p> <p>3 - تاريخ التقرير.</p> <p>4 - إحصاءات إجمالية عن أداء جميع المراكز التابعة له تتضمن التالي:</p> <ul style="list-style-type: none"> - عدد الحالات المنجزة للرؤية والزيارة ونقل الحضانة. - عدد حالات عدم الانتظام في التنفيذ وأنواعها. - عدد الأنشطة التوعوية أو التثقيفية أو التدريبية المنفذة. - عدد الجلسات الإرشادية الاجتماعية والنفسية التي يقدمها المركز. - عدد الاستشارات القانونية التي يقدمها المركز. - عدد انتظام الحالات في مواعيد تنفيذ الأحكام من المستفيدين (الوالدين). <p>5 - يتم إرفاق نسخ من تقارير المراكز التفصيلية بطي التقرير الإجمالي</p>



دار مسارات
للدراسات والتطوير

ثانياً: تقرير التحديات والصعوبات عن جميع المراكز

بطاقة وصف التقرير الثاني		
م	العنوان	تقرير التحديات والصعوبات وأسباب التعثر.
1	تعريف التقرير	وهو التقرير المجمع لتقارير مراكز التنفيذ التابعة للوسيط عن أبرز التحديات والصعوبات وأسباب التعثر التي تمت مواجهتها وآلية التعامل معها بالإضافة إلى المقترحات والأفكار الرامية إلى تطوير الخدمة وإجراء التحسين المستمر، حيث يتم رفعها بشكل شهري من الوسيط إلى الاستشاري.
2	جهة إعداد التقرير	الوسيط
3	دورية التقرير	شهري
4	مكونات التقرير	1 - المعلومات العامة عن الوسيط. 2 - المعلومات العامة عن المراكز التابعة له. 3 - تاريخ التقرير. 4 - وصف الصعوبات / التحديات / المريرات. 5 - مقترحات. 6 - يتم إرفاق نسخ من تقارير المراكز الشهرية بطي التقرير الإجمالي.

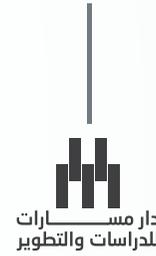


دار مسيرات
للدراسات والتطوير

ثالثاً: تقرير الأداء المالي

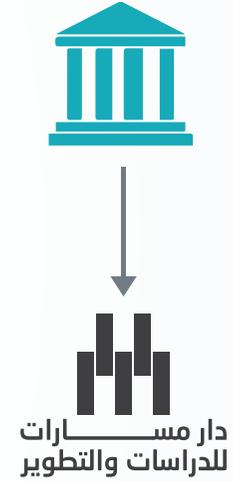
بطاقة وصف التقرير الثالث

م	العنوان	تقرير الأداء المالي.
1	تعريف التقرير	هو التقرير الذي يحتوي تفاصيل الصرف المالي ومسيرات صرف الرواتب لتشغيل مراكز تقديم الخدمة وعدد المراكز التي تم التعاقد معها وافتتاحها.
2	جهة إعداد التقرير	الوسيط (يرفع إلى الوزارة ويتم إضافة نسخة إلى الاستشاري)
3	دورية التقرير	ربع سنوي.
4	مكونات التقرير	1 - المعلومات العامة عن الوسيط. 2 - المعلومات العامة عن المراكز التابعة له. 3 - تاريخ التقرير. 4 - نسبة المبالغ المصروفة (كل ربع سنة) من السنة المالية إلى إجمالي ميزانية الوسيط. 5 - عدد المراكز التي تم تشغيلها سنوياً.



رابعاً: تقرير تدريب مراكز تنفيذ الخدمة

بطاقة وصف التقرير الرابع		
م	العنوان	تقرير تدريب مراكز تنفيذ الخدمة
1	تعريف التقرير	التقرير الخاص بتدريب مراكز تقديم خدمات تنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة حسب الفئات الخمسة المحددة (قيادات-تنفيذيين-أخصائيين-قانونيين-مستفيدين) حسب الخطة التدريبية المعتمدة.
2	جهة إعداد التقرير	الوسيط (يرفع إلى الاستشاري ويتم إضافة نسخة إلى الوزارة)
3	دورية التقرير	ربع سنوي.
4	مكونات التقرير	1 - المعلومات العامة عن الوسيط. 2 - المعلومات العامة عن المراكز التابعة له. 3 - تاريخ التقرير. 4 - بيانات المركز المستهدف من التدريب. 5 - إحصائيات تفصيلية عن العملية التدريبية. 6 - قياس رضى المتدربين.



ثالثاً : تقارير الاستشاري المشرف على المشروع

يقوم الاستشاري المشرف على المشروع (دار مسارات) بإجراء زيارة دورية شهرية لمراكز تنفيذ الخدمة بالتنسيق مع الوسيط وذلك لغرض الإشراف والتقويم والتحسين المستمر على الأداء مع رفع تقرير دوري وذلك حسب التفصيل الآتي:

الزيارات الدورية

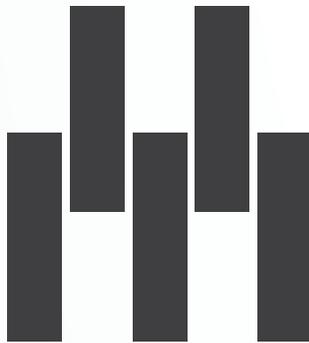
زيارة تقييمية لكل مركز يقوم بها الاستشاري

التقرير الشهري

تقرير مجمع عن أداء المراكز والوسيط يشمل الإحصائيات والتحديات والصعوبات وأسباب التعثر وآلية التعامل والمقترحات والأفكار.

التقرير نصف السنوي

تقرير قياس مؤشرات أداء المراكز مجمعاً وسير العمل بالمشروع.



دار مسارات للدراسات والتطوير

أولاً: تقرير الإستشاري الشهري

بطاقة وصف التقرير الأول		
م	العنوان	تقرير الاستشاري الشهري
1	تعريف التقرير	هو تقرير دوري مجمع لأداء الوسيط ومراكز تنفيذ الأحكام، يتم رفعه من الاستشاري إلى وزارة العدل
2	جهة إعداد التقرير	دار مسارات للدراسات والتطوير (الاستشاري)
3	دورية التقرير	شهري
4	مكونات التقرير	<p>1- المعلومات العامة عن الوسيط. 2- المعلومات العامة عن المراكز التابعة للوسيط. 3- تاريخ التقرير.</p> <p>- ينقسم التقرير الشهري إلى جزأين رئيسيين:</p> <p>1- تقرير عن أداء وإحصائيات كل مركز بشكل مستقل. 2- تقرير عن التحديات والصعوبات.</p> <p>يتضمن التقرير تفصيل عن كل مركز للإحصاءات وفق التقرير نصف الشهري المرفوع من المراكز إلى الوسيط، كما يشمل تقرير الاستشاري الصعوبات والتحديات والمقترحات والتوصيات.</p>

دار مسارات
للدراسات والتطوير



ثانياً: تقرير قياس مؤشرات الأداء

بطاقة وصف التقرير الثاني		
م	العنوان	تقرير قياس مؤشرات الأداء
1	تعريف التقرير	هو تقرير نصف سنوي مجمع لأداء الوسيط ومراكز تنفيذ الأحكام، يتم رفعه من الاستشاري إلى وزارة العدل
2	جهة إعداد التقرير	دار مسارات للدراسات والتطوير (الاستشاري)
3	دورية التقرير	نصف سنوي.
4	مكونات التقرير	<p>1 - تقرير مؤشرات أداء المراكز مجمعاً وسير العمل بالمشروع. يشتمل على التالي:</p> <ul style="list-style-type: none"> - نسبة الحالات المنجزة للرؤية والزيارة والحضانة نصف سنوي. - عدد الأنشطة التوعوية أو التثقيفية أو التدريبية المنفذة نصف سنوي. - نسبة الجلسات الإرشادية الاجتماعية والنفسية التي يقدمها المركز نصف سنوي. - نسبة الاستشارات القانونية التي يقدمها المركز نصف سنوي. - نسبة الانتظام في مواعيد تنفيذ الأحكام من المستفيدين (الوالدين). - نسبة الحالات التي اتفقت بالتراضي لتحويل الزيارة من المركز إلى المنزل (الإحالات المنزلية). - معدل حالات الاشباع النفسي لدى الأطفال. - نسبة الحالات المستمرة في مراكز تنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة. - نسبة رضا المستفيدين (الوالدين) من خدمات المركز. - نسبة المبالغ المصروفة نصف سنوي من السنة المالية إلى إجمالي ميزانية الوسيط. - عدد المراكز التي تم تشغيلها نصف سنوي

دار مسارات
للدراسات والتطوير



نماذج قياس مؤشرات الأداء والتقارير الدورية

نموذج مؤشرات الأداء

مراكز تنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة.	اسم المشروع
	المسؤول عن المشروع
	الفريق المسؤول

وصف المشروع

يهدف المركز إلى تفعيل تنفيذ أحكام الحضانة وزيارة ورؤية المحضون في مكان ملائم اجتماعياً ونفسياً وامنياً للحالات التي لا تتوفر لها فرص رؤية والديه نتيجة الخلافات الزوجية أثناء وبعد الطلاق أو بسبب عدم توفر مكان ملائم للرؤية. وتتركز مهام المركز في التالي :

- تقديم خدمات (الرؤية والزيارة ونقل الحضانة) للآباء والأمهات خلال فترة النزاع الأسري والطلاق، بما يساعد في تعزيز وتسهيل رؤية الوالدين لأطفالهم خلال فترة الحضانة.
- إستلام وتسليم الأبناء للوالدين أثناء فترات رؤية الطفل المحضون بطرق حضارية ملائمة نفسياً وإجتماعياً وتحت إشراف متخصصين في المجال الاجتماعي والنفسي.
- تقديم المعونة القضائية للمحكمة في الحالات التي تتطلب الإفادة عنها إجتماعيا ونفسياً.
- مساعدة الأطفال والوالدين على التكيف مع الطلاق والاستجابة لمتطلبات الحياة الجديدة، من خلال تقديم الاستشارات والدورات التدريبية المتخصصة.
- تهيئة وتأهيل الأبناء اجتماعياً ونفسياً في حالة انتقال حضانتهم من أحد الوالدين إلى الآخر.
- تقديم خدمات الدعم الاجتماعي والاجتماعي والآراء القانونية للوالدين فيما يتعلق بإجراءات الحضانة، أو أي مشكلات أسرية قد تهدد العلاقة الزوجية أثناء فترة الإنفصال أو الطلاق.
- تقديم البرامج التوعوية، والمحاضرات، والدورات التدريبية للوالدين.

نموذج مؤشرات الأداء

م	مؤشرات ومقاييس الأداء
مؤشرات خاصة بجهات التنفيذ :	
1	نسبة الحالات المنجزة للرؤية والزيارة والحضانه سنوياً.
2	عدد الأنشطة التوعوية أو التثقيفية أو التدريبية المنفذة للمستفيدين.
3	نسبة الجلسات الإرشادية الاجتماعية والنفسية التي يقدمها المركز للمستفيدين.
4	نسبة الاستشارات القانونية التي يقدمها المركز للمستفيدين.
5	نسبة الانتظام في مواعيد تنفيذ الأحكام من المستفيدين (الوالدين).
6	نسبة الحالات التي اتفقت بالتراضي لتحويل الرؤية أو الزيارة من المركز إلى المنزل.
مؤشرات خاصة بالوسيط	
7	معدل حالات الاشباع النفسي لدى الأطفال.
8	نسبة العاملين الملحقين بالبرامج التدريبية على الحقائق المعتمدة
9	نسبة رضا المستفيدين (الوالدين) من خدمات المركز.
10	نسبة المبالغ المصروفة (كل ربع سنة) من السنة المالية إلى إجمالي ميزانية المركز.
مؤشرات خاصة بالجهة المشرفة على المشروع (وكالة التنفيذ / أو الاستشاري)	
11	عدد المراكز التي تم تشغيلها سنوياً
12	نسبة أثر برامج التوعية والتدريب المقدمة للمستفيدين



مراكز تنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة

نموذج قياس رضا المستفيدين

1. ماهي علاقتك بتنفيذ حكم الرؤية والزيارة ؟

- منفذ للحكم الصادر من المحكمة.
 مستفيد من تنفيذ الحكم لي.

3. بالنسبة لهذه الخدمة ، ما مدى رضاك عن العناصر التالية؟

غير راضي تماماً	غير راضي	محايد	راضي	راضي تماماً	العبرة
					توفر المعلومات عن الخدمة قبل التقدم لها.
					سهولة إجراءات وشروط الحصول على الخدمة.
					الوقت المستغرق للحصول على الخدمة.
					تعامل موظفي/موظفات المركز معك.
					الشعور بالأمن داخل المركز لك ولأطفالك.
					توفر الخصوصية عند تنفيذ الخدمة.
					تهيئة المكان وخدمات الضيافة والترفيه.
					بشكل عام ، ماهو رضاك عن خدمات المركز

2. ماهي الخدمة التي حصلت عليها / أو تعاملت معها في المركز ؟

- الرؤية.
 تنفيذ زيارة خارجية.
 استشارة أسرية.
 تنفيذ زيارة داخلية.
 نقل حضانة.
 استشارة قانونية.
 أخرى ، فضلاً أذكرها

4. البيانات الديموغرافية :

الجنس: ذكر أنثى

المدينة: الحي:

المستوى التعليمي :

- الشهادة الثانوية فأقل.
 بكالوريوس.
 دراسات عليا.

شكراً لتعاونك واهتمامك

نموذج وصف مؤشرات الأداء

مؤشر رقم 1

رمز المؤشر	المؤشر	المسؤول عن المؤشر	مدير المركز / البرنامج
ت/1	نسبة الحالات المنجزة للرؤية والزيارة والحضانه سنوياً	المسؤول عن جمع البيانات	مدير إدارة الرعاية الوالدية
		المتابعة الدورية	ربع سنوي
وحدة القياس	الحالات المنجزة التي تم مباشرة تقديم الخدمة لها بعد استلام الإحالة من المحكمة		
معادلة القياس	عدد الحالات المنجزة/ مجموع الحالات المرسله من المحكمة والإحالات الذاتية *100		
مصدر البيانات	إدارة المركز		
مدى توفر البيانات	متوفرة		

فرضيات وخطوات آلية المؤشر

يتم احتساب الإحالات الذاتية التي يستقبلها المركز ضمن عملية القياس

.....

.....

.....

القيمة الحالية للمؤشر | غير متوفرة

القيمة المستهدفة سنوياً				القيمة المستهدفة الربع سنوية	
العام	القيمة / العدد	الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع
2018م	100%	0%	0%	0%	100%
2019م	100%	100%	100%	100%	100%
2020م	100%	100%	100%	100%	100%
2021م	100%	100%	100%	100%	100%

نموذج وصف مؤشرات الأداء

مؤشر رقم 2

رمز المؤشر	المؤشر	المسؤول عن المؤشر	مدير المركز / البرنامج
ت/2	عدد الأنشطة التوعوية أو التثقيفية أو التدريبية المنفذة للمستفيدين.	المسؤول عن جمع البيانات	مسئول التوعية والتثقيف
وحدة القياس	عدد الأنشطة المنفذة للمستفيدين	المتابعة الدورية	نصف سنوي
معادلة القياس	إجمالي عدد الأنشطة التوعوية أو التثقيفية أو التدريبية المنجزة سنوياً		
مصدر البيانات	إدارة المركز		
مدى توفر البيانات	متوفرة		

فرضيات وخطوات آلية المؤشر

يجب أن تقتصر هذه الأنشطة على المستفيدين من خدمات المركز (المحزون وأسرتهم) ويمكن أن تأخذ الأشكال والوسائل التالية:

- محاضرات توعوية.
- لقاء تعريفية.
- دورة تدريبية قصيرة للمستفيدين.

مع أهمية استخدام الحقيبة التدريبية الخاصة للمستفيدين والتي تم تصميمها قبل الوسيط واعتمادها. كما يجب مراعاة أن يتم التعاقد مع محاضرين أو مدربين معتمدين وذو سمعة مهنية وأكاديمية معروفة. * تم تحديد قيمة المؤشر بما يتناسب مع مراكز فئة (أ) بحيث تلتزم المراكز من الفئة (ب - ج) بتنفيذ القيمة المستهدفة بمعدل 50% أو أكثر

القيمة الحالية للمؤشر		غير متوفرة			
القيمة المستهدفة سنوياً		القيمة المستهدفة الربع سنوية			
العام	القيمة / العدد	الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع
2018م	8	0	0	0	8
2019م	18	0	10	0	8
2020م	18	0	10	0	8
2021م	18	0	10	0	8

نموذج وصف مؤشرات الأداء

مؤشر رقم 3

رمز المؤشر	المؤشر	المسؤول عن المؤشر	مدير إدارة الرعاية الوالدية
ت/3	نسبة الجلسات الإرشادية الاجتماعية والنفسية التي يقدمها المركز للمستفيدين	المسؤول عن جمع البيانات	مسؤول الدعم الاجتماعي والنفسي
	وحدة القياس	نسبة المستفيدين من جلسات الارشاد الاجتماعي والنفسي	
	معادلة القياس	عدد المستفيدين المتلقين لجلسات الارشاد الاجتماعي والنفسي / العدد الكلي للمستفيدين * 100%	
	مصدر البيانات	إدارة المساندة الاجتماعية	
	مدى توفر البيانات	متوفرة	

فرضيات وخطوات آلية المؤشر

يجب أن يحقق المركز تقديم هذه الجلسات بنسبة لا تقل عن 20% من إجمالي عدد المستفيدين من خدماته (المحزون وأسرته).

القيمة الحالية للمؤشر		غير متوفرة			
القيمة المستهدفة سنوياً			القيمة المستهدفة الربع سنوية		
العام	القيمة / العدد	الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع
2018م	5%	0	0	0	5%
2019م	20%	5%	5%	5%	5%
2020م	20%	5%	5%	5%	5%
2021م	20%	5%	5%	5%	5%

نموذج وصف مؤشرات الأداء

مؤشر رقم 4

رمز المؤشر	المؤشر	المسؤول عن المؤشر	مدير الشؤون القانونية
ت/4	عدد الاستشارات القانونية التي يقدمها المركز للمستفيدين	المسؤول عن جمع البيانات	باحث قانوني
		المتابعة الدورية	ربع سنوي
وحدة القياس	نسبة المستفيدين من الاستشارات القانونية		
معادلة القياس	عدد المستفيدين المتلقين للاستشارات القانونية / العدد الكلي للمستفيدين * 100%		
مصدر البيانات	إدارة الشؤون القانونية		
مدى توفر البيانات	متوفرة		

فرضيات وخطوات آلية المؤشر

يجب أن يحقق المركز تقديم هذه الاستشارات بنسبة لا تقل عن 20% من إجمالي عدد المستفيدين من خدماته (المحضون وأسرته).

القيمة الحالية للمؤشر	غير متوفرة
-----------------------	------------

القيمة المستهدفة سنوياً				القيمة المستهدفة الربع سنوية	
العام	القيمة / العدد	الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع
2018م	5%	0	0	0	5%
2019م	20%	5%	5%	5%	5%
2020م	20%	5%	5%	5%	5%
2021م	20%	5%	5%	5%	5%

نموذج وصف مؤشرات الأداء

مؤشر رقم 5

رمز المؤشر	المؤشر	المسؤول عن المؤشر	مدير إدارة الرعاية الوالدية
ت/5	نسبة الانتظام في مواعيد تنفيذ الأحكام من المستفيدين (الوالدين)	المسؤول عن جمع البيانات	أخصائي اجتماعي
	وحدة القياس	عدد مواعيد التنفيذ المتفق عليها	ربع سنوي
	معادلة القياس	إجمالي عدد مواعيد التنفيذ المنجزة / عدد مواعيد التنفيذ المتفق عليها * 100	
	مصدر البيانات	إدارة الرعاية الوالدية	
	مدى توفر البيانات	متوفرة	

فرضيات وخطوات آلية المؤشر

يقوم فريق العمل بالمركز على تحفيز المستفيدين للانتظام في مواعيد تنفيذ الأحكام، ومحاولة مساعدتهم في تجاوز الصعوبات مثل النقل وجدولة الوقت والتنسيق مع الطرف الأخر.

.....

.....

القيمة الحالية للمؤشر | غير متوفرة

القيمة المستهدفة سنوياً				القيمة المستهدفة الربع سنوية	
العام	القيمة / العدد	الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع
2018م	88%				88%
2019م	95%	90%	92%	93%	95%
2020م	95%	95%	95%	95%	95%
2021م	95%	95%	95%	95%	95%

نموذج وصف مؤشرات الأداء

مؤشر رقم 6

رمز المؤشر	المؤشر	المسؤول عن المؤشر	مدير المركز / البرنامج
ت/6	نسبة الحالات التي اتفقت بالتراضي لتحويل الرؤية والزيارة من المركز إلى المنزل	المسؤول عن جمع البيانات	مدير إدارة الرعاية الوالدية
وحدة القياس	الحالات المحولة بالتراضي إلى منزل المستفيد	المتابعة الدورية	نصف سنوي
معادلة القياس	إجمالي عدد الحالات المحولة بالتراضي / إجمالي الحالات المسجلة في المركز * 100		
مصدر البيانات	إدارة الرعاية الوالدية		
مدى توفر البيانات	متوفرة		

فرضيات وخطوات آلية المؤشر

تكون معظم الحالات التي يتم قياسها في هذا المؤشر هي المنفذة لأحكام الرؤية والزيارة فقط. يندرج تحت هذا المؤشر الحالات المتفقة ودياً مع بقاء المستفيد تحت إشراف المركز حيث تكون له إمكانية الاستفادة من خدمات المركز الأخرى كالنوعية والتثقيف والمساندة الاجتماعية والقانونية في حال اتفاق الطرفين على التنفيذ بالتراضي عبر المنزل وكان الحكم (رؤية داخلية) فيجب مراعاة وجود اتفاق موقع وموثق بين الطرفين لمراعاة الاعتبارات القانونية المتعلقة بتغيير طبيعة الحكم.

القيمة الحالية للمؤشر | غير متوفرة

القيمة المستهدفة سنوياً				القيمة المستهدفة الربع سنوية	
العام	القيمة / العدد	الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع
2019م	10%	0%	5%	0%	10%
2020م	10%	0%	5%	0%	10%
2021م	10%	0%	5%	0%	10%

طريقة احتساب القيم يكون بالشكل التراكمي من القيمة الأقل إلى القيمة المستهدفة

نموذج وصف مؤشرات الأداء

مؤشر رقم 7

رمز المؤشر	المؤشر	المسئول عن المؤشر	الوسيط
ت/7	معدل حالات الاشباع النفسي لدى الأطفال	المسئول عن جمع البيانات	الوسيط
		المتابعة الدورية	سنوي
وحدة القياس	حالات الاشباع النفسي لدى الأطفال		
معادلة القياس	متوسط نتيجة اختبارات قياس الاشباع النفسي لدى الأطفال المستفيدين من المركز		
مصدر البيانات	إدارة المساندة الاجتماعية		
مدى توفر البيانات	متوفرة		

فرضيات وخطوات آلية المؤشر

يتطلب تنفيذ هذا المؤشر اعداد اختبارات نفسية للأطفال للتعرف على درجة الاشباع النفسي لديهم يتولى الوسيط التعاقد مع باحث متخصص في علم النفس لتنفيذ هذا النوع من الاختبارات من خلال أسلوب الملاحظة العلمية وتصميم استبانة خاصة لقياس الاشباع النفسي لدى الأطفال يتولى تنفيذ هذا المؤشر مدير المبادرة لدى الوسيط وذلك على مستوى جميع الفروع التابعة له داخل المنطقة الإدارية، بحيث يكون دور مراكز التنفيذ تسهيل مهمة الباحث عند بدء الدراسة

غير متوفرة

القيمة الحالية للمؤشر

القيمة المستهدفة سنوياً				القيمة المستهدفة الربع سنوية	
العام	القيمة / العدد	الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع
2019م	80%	0%	0%	0%	80%
2020م	80%	0%	0%	0%	80%

نموذج وصف مؤشرات الأداء

مؤشر رقم 8

رمز المؤشر	المؤشر	المسؤول عن المؤشر	الوسيط
ت/8	نسبة العاملين الملتحقين بالبرامج التدريبية على الحقائق المعتمدة	المسؤول عن جمع البيانات	الوسيط
		المتابعة الدورية	نصف سنوي
وحدة القياس	نسبة العاملين الملتحقين ببرامج تدريبية		
معادلة القياس	إجمالي عدد العاملين الحاصلين على دورات تدريبية/ العدد الكلي للعاملين* 100		
مصدر البيانات	إدارة المساندة الاجتماعية		
مدى توفر البيانات	متوفرة		

فرضيات وخطوات آلية المؤشر

يختص هذا المؤشر بالحقائق التدريبية التي تم تصميمها من قبل الوسيط واعتمادها بشكل نهائي من قبل الوزارة
يجب أن يشمل التدريب جميع فئات العاملين بالمركز (القيادات - الأخصائيين الاجتماعيين - الأخصائيين القانونيين - التنفيذيين)

القيمة الحالية للمؤشر		غير متوفرة			
القيمة المستهدفة سنوياً			القيمة المستهدفة الربع سنوية		
العام	القيمة / العدد	الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع
2019م	100%	0%	50%	0%	100%
2020م	100%	0%	50%	0%	100%
2021م	100%	0%	50%	0%	100%

نموذج وصف مؤشرات الأداء

مؤشر رقم 9

رمز المؤشر	المؤشر	المسئول عن المؤشر	الوسيط
ت/9	نسبة رضا المستفيدين (الوالدين) من خدمات المركز	المسئول عن جمع البيانات	الوسيط
		المتابعة الدورية	نصف سنوي
	وحدة القياس	استبانة قياس رضا المستفيدين	
	معادلة القياس	نسبة رضا المستفيدين	
	مصدر البيانات	إدارة المركز	
	مدى توفر البيانات	متوفرة	

فرضيات وخطوات آلية المؤشر

يتطلب قياس هذا المؤشر إعداد استبانة خاصة لقياس رضا المستفيدين وفق عدة أبعاد (مرفق نسخة من الاستبانة)

.....

.....

.....

القيمة الحالية للمؤشر | غير متوفرة

القيمة المستهدفة سنوياً				القيمة المستهدفة الربع سنوية	
العام	القيمة / العدد	الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع
2018م	80%	0%	0%	0%	80%
2019م	80%	0%	80%	0%	80%
2020م	80%	0%	80%	0%	80%
2021م	80%	0%	80%	0%	80%

مؤشر رقم 10

نموذج وصف مؤشرات الأداء

المسئول عن المؤشر	المؤشر	رمز المؤشر
الوسيط	نسبة المبالغ المصروفة (كل ربع سنة) من السنة المالية إلى إجمالي ميزانية المركز.	ت/10
المسئول عن جمع البيانات		
الوسيط		
المتابعة الدورية		
ربع سنوي		
وحدة القياس		المبالغ المالية المصروفة كل ربع سنة
معادلة القياس		(إجمالي المبالغ المنصرفة (كل ربع سنة) من السنة المالية / إجمالي ميزانية المركز) × 100
مصدر البيانات		المسئول المالي للمشروع
مدى توفر البيانات		متوفرة

فرضيات وخطوات آلية المؤشر

.....

.....

.....

.....

فرضيات وخطوات آلية المؤشر غير متوفرة

القيمة المستهدفة الربع سنوية				القيمة المستهدفة سنوياً	
الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول	القيمة / العدد	العام
25%	25%	25%	25%	100%	2018م
25%	25%	25%	25%	100%	2019م
25%	25%	25%	25%	100%	2020م
25%	25%	25%	25%	100%	2021م

نموذج وصف مؤشرات الأداء

مؤشر رقم 11

المسؤول عن المؤشر	المؤشر	رمز المؤشر
الاستشاري	عدد المراكز التي تم تشغيلها سنوياً.	11/ت
المسؤول عن جمع البيانات		
الاستشاري		
المتابعة الدورية		
	عدد جهات التنفيذ المشغلة من كل الفئات	وحدة القياس
	عدد المراكز التي تم تشغيلها سنوياً	معادلة القياس
	الاستشاري	مصدر البيانات
	متوفرة	مدى توفر البيانات

فرضيات وخطوات آلية المؤشر

يتم تحديد القيمة المستهدفة سنوياً بعد جمع عدد المراكز الكلية المخطط افتتاحها بوثيقة التوسع والانتشار والتي تم اعتمادها بعد التوقيع مع الوسيط المشغل لمنطقتي الرياض ومكة المكرمة.

يتم إعادة تعديل مؤشر السنوات القادمة بناءً على التحديثات المدخلة على خطة التوسع والانتشار بعد التوقيع مع الوسيط المشغل لبقية مناطق المملكة

فرضيات وخطوات آلية المؤشر غير متوفرة

القيمة المستهدفة الربع سنوية				القيمة المستهدفة سنوياً	
الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول	القيمة / العدد	العام
9	0	0	0	9	2018م
					2019م
					2020م
					2021م

نموذج وصف مؤشرات الأداء

مؤشر رقم 12

المسئول عن المؤشر	المؤشر	رمز المؤشر
الاستشاري	نسبة أثر برامج التوعية والتدريب المقدمة للمستفيدين	ت/12
الوسيط		
نصف سنوي		
المسئول عن جمع البيانات	استبانة قياس أثر برامج التوعية والتدريب	وحدة القياس
المتابعة الدورية	عدد الذين أجابوا بـ (موافق أو موافق جداً) / العدد الكلي للمستفيدين من برامج التوعية والتدريب*100	معادلة القياس
	إدارة المركز	مصدر البيانات
	متوفرة	مدى توفر البيانات

فرضيات وخطوات آلية المؤشر

- 1 - يتطلب قياس هذا المؤشر إعداد استبانة خاصة لقياس أثر برامج التوعية والتدريب
- 2 - يقتصر هذا القياس على المستفيدين فقط من البرامج التي قدمت عبر برنامج (شمل)

فرضيات وخطوات آلية المؤشر | غير متوفرة

القيمة المستهدفة الربع سنوية				القيمة المستهدفة سنوياً	
الربع الرابع	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول	القيمة / العدد	العام
-	-	-	-	-	2018م
% 80	-	% 80	% 80	-	2019م
					2020م
					2021م

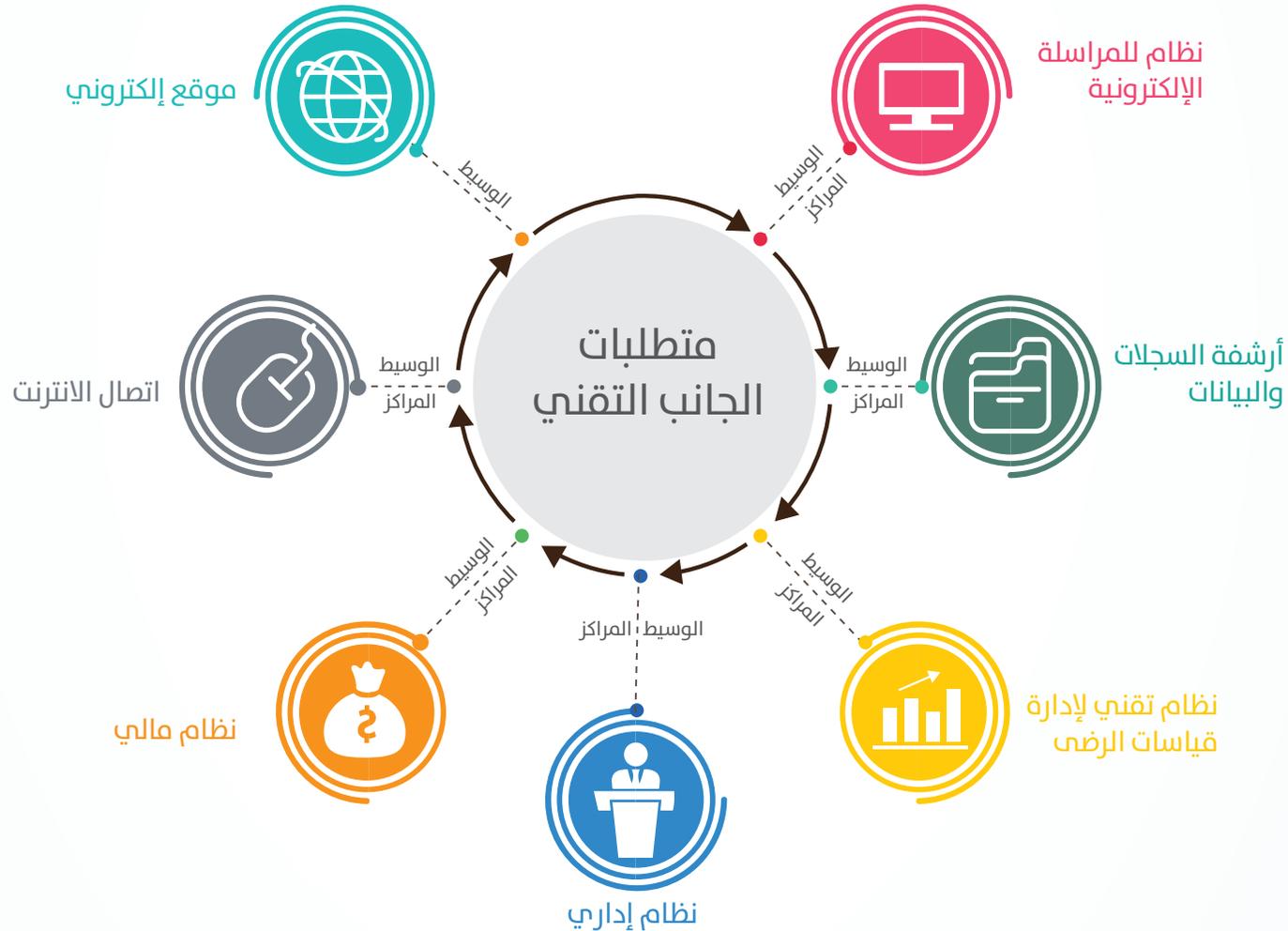
الباب الحادي عشر

توصيف المتطلبات التقنية

التوصيف التقني لتنفيذ الخدمة

متطلبات الجانب التقني للمراكز

في الشكل أدناه 7 متطلبات تقنية لضمان تشغيل الخدمة إلكترونياً بما يضمن إحترافية ودقة التنفيذ واليسير على المستخدمين ويساهم في ضبط الربط بين الأطراف ذات العلاقة بالمبادرة مع الوسيط والمراكز والتي هي على النحو التالي:



- استخدام المسمى الرسمي للمبادرة (شمل) مع الإلتزام بالهوية البصرية المعتمدة للمبادرة وأن يظهر ذلك في جميع صفحات الموقع الإلكتروني ذات الصلة بتقديم خدمة تنفيذ الأحكام.
- إضافة الأهداف الخاصة بمبادرة توفير مراكز تنفيذ الأحكام حسب ما ورد في وثيقة برنامج التحول الوطني ورؤية المملكة.

الإلتزام بهوية المبادرة

- معلومات شاملة عن الجهة المقدمة للخدمة (الهوية الاستراتيجية والرؤية والرسالة - الهيكل الإداري - الأهداف، الموقع على الخريطة، الفروع، فئات الفروع، أرقام التواصل، أوقات الدوام...إلخ)

نبذة عن الجهة والفروع

- توفير وسيلة إلكترونية آمنة ومريحة لتقديم الشكاوى والمقترحات مع إمكانية متابعتها عبر البريد الإلكتروني ورسائل الجوال
- ربط آلية تقديم الشكاوى والمقترحات إلكترونياً بنظام المراسلات الإلكترونية.
- توفير رقم للمعاملة مباشرة حال تقديمها وذلك عبر رسالة قصيرة على الجوال وبريد إلكتروني.

الشكاوى والمقترحات

- شرح تفاصيل خدمات تنفيذ أحكام الحضانة والرؤية والزيارة والإرشاد والتهيئة التي يقوم المركز بتقديمها للمستخدمين حسب فئته المعتمدة من الوزارة.

نبذة عن الخدمات المقدمة

- ضمان الحفاظ على سرية المعلومات وعدم إمكانية اختراقها وتداولها من أشخاص غير مصرح لهم.

سرية المعلومات

- التأكد من مرونة التصميم واستجابته للتصفح من خلال أجهزة الحاسب الآلي والأجهزة الذكية المختلفة الأحجام

تصميم متجاوب

- ضمان التوافق مع جميع متصفحات الانترنت الرئيسية "قوقل كروم - فايرفوكس - انترنت اكسبلورر - اوبرا - متصفحات الهاتف الجوال).

دعم المتصفحات الرئيسية



نظام للمراسلة الإلكترونية

■ التفاعل مع المستفيد من خلال التذكيرات للأحداث المهمة الخاصة به وتوقيتاتها وذلك عبر الرسائل النصية SMS والبريد الإلكتروني.



أرشفة السجلات والبيانات

■ التفاعل مع المستفيد من خلال التذكيرات للأحداث المهمة الخاصة به وتوقيتاتها وذلك عبر الرسائل النصية SMS والبريد الإلكتروني.



نظام تقني لإدارة قياسات الرضى

■ استمارات قياس الرضى إلكترونياً عن الخدمات المقدمة مع تحليلها وإخراجها في تقارير بيانية.



نظام إداري

■ نظام لإدارة شؤون الموظفين بجميع احتياجاتها بما في ذلك الحضور والانصراف.



نظام مالي

■ نظام إدارة مالية خاص بعمليات مبادرة شمل.

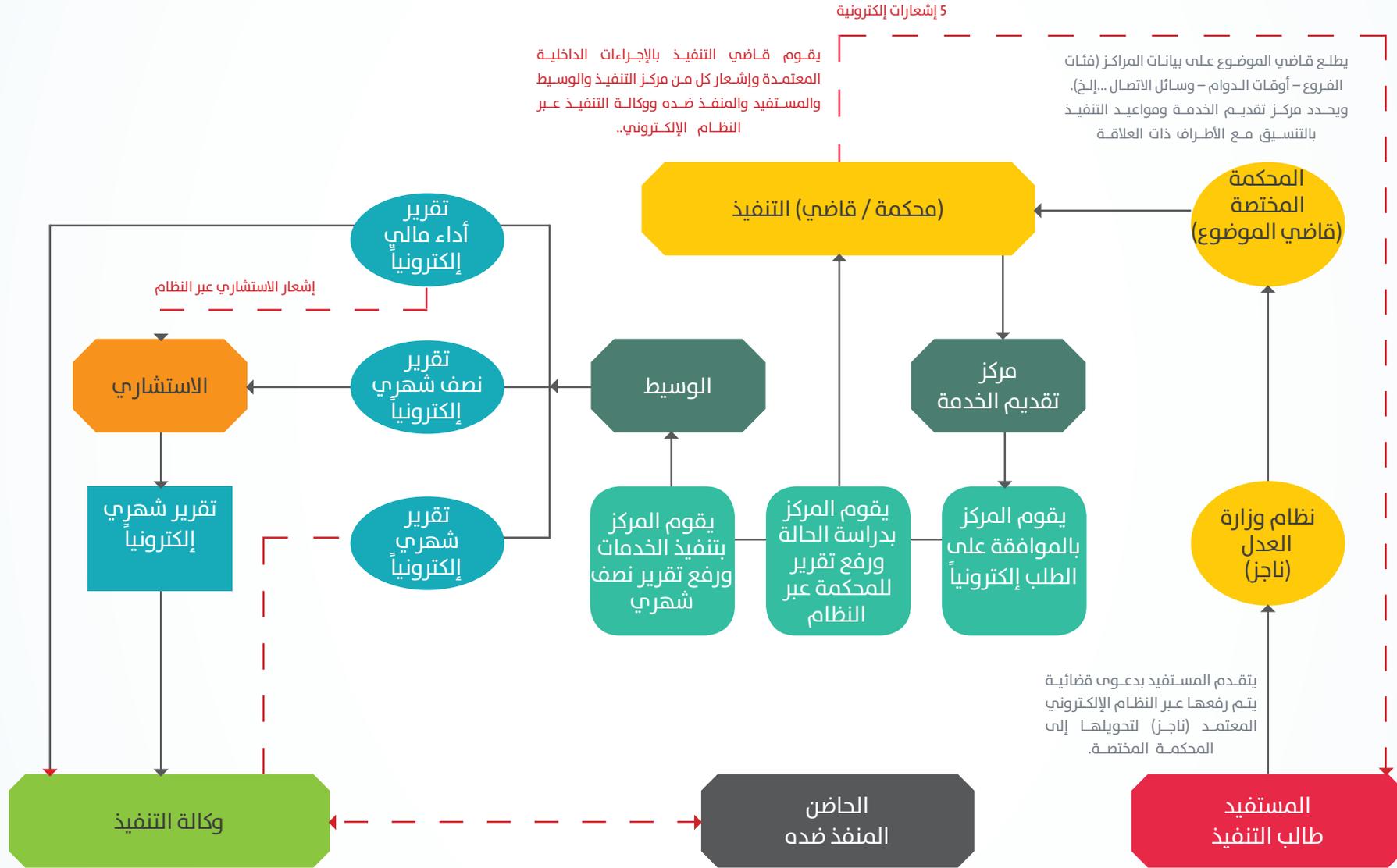


اتصال الانترنت

■ ضمان استمرارية اتصال أجهزة المراكز بالإنترنت



خريطة التدفق والارتباطات التقنية



رؤية
VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



نتنقل
رؤية - زيارة - حضارة



دار مسارات للدراسات والتطوير
Dar Masarat for Research & Development