

دليل العمليات والإجراءات (خدمة المستفيد)

رمز الدليل QS-QD-06-11

مالك الوثيقة إدارة التطوير المؤسسي

رقم الإصدار 04

تاريخ الإصدار 1444/ 02 / 28هـ





مقدمة

الإجراءات هي طرق محددة سلفا لكيفية القيام بالأعمال وهي خطط موضوعة الى الموظفين لأجل اتباعها عند القيام بالأعمال المتكررة، وهي تترجم الخطط والسياسات العامة إلى أسلوب محدد لاتخاذ القرارات والقيام بالأعمال وعندما تصمم الإجراءات يحدد فيها نوع العمل الذي سيقوم به الأفراد المشتركون في إنجاز المعاملة، ويبين تسلسل الخطوات والمعاملة والأشخاص، الواجب اشتراكهم في إنجازها ولكل خدمة أو وثيقة رسمية تعمل عليها نرى أنها تمر في سلسلة من الخطوات بعضها ضروري لا يتم تأدية الأعمال بدونه، وبعضها الآخر ليس ضرورية ويمكن تبسيطه أو إلغاؤه أو تعديله إذا اقتضت الضرورة، فالإجراءات يمكن اعتبارها دليلا للموظف، يسير عليها للقيام بالمهام والواجبات اللازمة للأداء.

فعند القيام بالبناء التنظيمي، لابد من توضيح الإجراءات وأساليب العمل الواجب إتباعها للوصول إلى الأهداف المرسومة، لذلك يمكن تعريف الإجراءات بأنها طرق محددة سلفا لأداء الأعمال وهي مجموعة من الخطوات والمراحل التي تمر بها المعاملة من أجل تقديم خدمة أو تحقيق هدف محدد. وعند ملاحظة مظاهر تعقيد الإجراءات يجب على الإدارة طلب إجراء دراسات لحل مثل هذه المشكلة، وهنا لابد من طرح الأسئلة اللازمة والتي قد تكون بداية للعمل على حل هذه المعوقات ويجب أن تتضمن هذه الأسئلة:

- أسباب تعقيد الإجراءات.
- أين توجد هذه المعوقات أو التعقيد؟
- الحلول اللازمة وكيف يمكن الوصول إليها؟



إجراء اصلاح ذات البين
بجمعية التنمية الأسرية بالأحساء

QS-QD-06-11	رمز الإجراء
اجراء اصلاح ذات البين	اسم المنهجية
إدارة الإرشاد الأسري	المالك
وضع نظم لتوضيح المهام والعميات والاجراءات التي تتم داخل قسم الاصلاح التابع لجمعية التنمية الأسرية بالأحساء	الغرض
دليل عمل قسم اصلاح ذات البين	وصف المنهجية
المواصفة القياسية ISO 9001:2015	الارتباطات
بند رقم 3-1 العمليات	نطاق التطبيق
يتم تطبيق هذه الاجراءات في قسم اصلاح ذات البين ويسري على كافة المستفيدين من القسم	مؤشرات الأداء
عدم وجود أخطاء جودة وحالات عدم مطابقة	



التعريفات العامة الواردة في الإجراء:

القضايا الحضورية: وهي القضايا التي تكون بحضور شخصي من صاحب القضية بدون وجود طرف وسيط.

القضايا المحولة: وهي القضايا التي تم تحويلها من الشراكات الحكومية للجمعية (الأمانة، الشرطة، المحاكم، ...).

النماذج المستخدمة

م	اسم النموذج	رمز النموذج	مدة الحفظ	مكان الحفظ
1	توصيف حالة	QS-QD-06-11-01	عام بعد التعديل	اصلاح ذات البين
2	ملف حالة	QS-QD-06-11-02	عام بعد التعديل	اصلاح ذات البين

المسؤول	الخطوة	م
	القضايا الحضورية	١-٥
المستفيد	تعبئة نموذج توصيف الحالة (QS-QD-06-11-01)	١-١-٥
سكرتير القسم	يتأكد موظف الاستقبال من تكامل البيانات (الوصف الدقيق للحالة ، البيانات الأساسية ، أرقام التواصل ، صورة بطاقة الأحوال / بطاقة العائلة)	٢-١-٥
الاستقبال	تسلم الحالة في ظرف مغلق الي رئيس قسم اصلاح ذات البين .	٣-١-٥
سكرتير القسم	تسجيل الحالة إلكترونياً عبر البرنامج الخاص بإصلاح ذات البين وتسجيلها كحالة جديدة في قاعدة بيانات البرنامج	٤-١-٥
رئيس القسم	تُصنف القضايا حسب الحالة الي (طلاق - عنف - خيانة - ...) ، ويتم توزيعها على المصلحين حسب الاختصاص ، وتتم مراعاة الأمور التالية عند التحويل : <ul style="list-style-type: none"> قضايا الشباب والمتعلقة بوسائل التواصل الاجتماعي تحال للمصلحين دون سن ٤٠ سنة . قضايا التعدد يتم تحويلها على المصلحين المعددين في القسم . المشكلات الأسرية التي يكون طرف فيها كبار السن فيتم تحويلها للمصلحين فوق سن الأربعين ، لأن التقارب العمري مهم جداً في حل المشكلة . 	٥-١-٥
السكرتير	تنسيق الجلسات بين المصلح وصاحب القضية من خلال الآتي : <ul style="list-style-type: none"> تحديد تاريخ الجلسة . تحديد وقت الجلسة . تحديد المكان . في يوم الجلسة يتم تذكير المصلح بجدول أعماله من خلال ارسال رسالة الكترونية له .	٦-١-٥
المصلح السكرتير	بعد انتهاء الجلسات يتم كتابة تقرير عن القضية ويحفظ في ملف القضية نموذج رقم (اصلاح - ن - ٠١ - ٠٢) والبرنامج الالكتروني .	٧-١-٥
رئيس قسم الاصلاح السكرتير	يتم النظر في نتيجة القضية من خلال التقرير : <ul style="list-style-type: none"> في حال انتهاء القضية بالصح تدون في البرنامج الحاسوبي . في حالة عدم انتهاء القضية بالصح تحول القضية لمصلح آخر ويتم اتباع نفس الخطوات في البند (٦-١-٥) حتى البند (٩-١-٥) . تحول القضية الي مصلحين وفي حالة عدم انتهاء القضية بالصح يرفع تقرير لمدير الجمعية . 	٨-١-٥

المسؤول	الخطوة	م
	القضايا المحولة	٢-٥
الاستقبال	يتم تستلام المظروف ويتم التأكد من الأمور التالية : • هل المظروف مغلق . • وجود خطاب تحويل من الجهة . • التوقيع على كشف استلام المعاملات .	١-٢-٥
الاستقبال مدير الجمعية / ممثل الادارة	ارسال المظروف الي مدير الجمعية / ممثل الإدارة حيث أنهما المسؤولان عن فتح المعاملات المحولة من الخارج ، ويتم بعدها التحويل لرئيس قسم الاصلاح .	٢-٢-٥
رئيس قسم اصلاح ذات البين	تتم دراسة القضية وتصنيفها حسب الحالة ، ومن ثم يتم تحويلها للمصلح المختص .	٣-٢-٥
السكرتير	تنسيق الجلسات بين المصلح وصاحب القضية من خلال الآتي : (تحديد تاريخ الجلسة . تحديد وقت الجلسة - تحديد المكان) . في يوم الجلسة يتم تذكير المصلح بجدول أعماله من خلال ارسال رسالة الكترونية له .	٣-٢-٥
المصلح	بعد انتهاء الجلسات يتم كتابة تقرير عن القضية ويحفظ في ملف القضية (اصلاح - ن - ٠١ - ٠٢) والبرنامج الالكتروني .	٤-٢-٥
لجنة التحكيم	يتم النظر في نتيجة القضية من خلال التقرير : • في حال انتهاء القضية بالصح تدون في البرنامج الحاسوبي . • في حالة عدم انتهاء القضية بالصح تحول القضية لمصلح آخر ويتم اتباع نفس الخطوات في البند (٦-١-٥) حتى البند (٩-١-٥) . تحول القضية الي مصلحين وفي حالة عدم انتهاء القضية بالمصلح يرفع تقرير لمدير الجمعية .	٥-٢-٥

إجراء قسم الاستشارات بجمعية التنمية الأسرية بالأحساء

QS-QD-06-11	رمز الإجراء
إجراء قسم الاستشارات	اسم المنهجية
إدارة الإرشاد الأسري	المالك
وضع نظم لتوضيح المهام والإجراءات لقسم الاستشارات بمركز التنمية الأسرية بالأحساء	الغرض
دليل عمل قسم الاستشارات الهاتفية	وصف المنهجية
المواصفة القياسية ISO 9001:2015	الارتباطات
بند رقم 3-1 العمليات	نطاق التطبيق
يتم تطبيق هذه الإجراءات في قسم الاستشارات ويسري على كافة المستفيدين من القسم	مؤشرات الأداء
عدم وجود أخطاء جودة وحالات عدم مطابقة	

التعريفات العامة الواردة في الإجراء:

الاستشارات الهاتفية: هي الاستشارات الهاتفية الواردة للقسم الجديدة والقديمة لعملية المتابعة وتكون هذه الاستشارات سرية بحيث لا يؤخذ فيها أي معلومات من المسترشد .

الاستشارات الحضورية: وهي طلب المسترشد في الحصول على استشارة بشكل حضوري عن طريقة مقابلة المستشار بالمركز

وقت الاستشارة: هو الفترة الزمنية المستغرقة في عملية الاستشارة في المكاملة والواحدة وعدد مرات اتصال المسترشد بالمستشار.

مؤتمر حالة: وهو عبارة عن اختيار حالة بشكل عشوائي من الحالات الوارد لقسم الاستشارات بغرض مناقشتها في جلسة مع المستشارين .

النماذج المستخدمة

م	اسم النموذج	رمز النموذج	مدة الحفظ	مكان الحفظ
١	نموذج استقبال استشارة حضورية	QS-QD-06-11-01	عام بعد التعديل	الاستشارات
٢	مؤتمر حالة	QS-QD-06-11-02	عام بعد التعديل	الاستشارات

خطوات العمل

المسؤول	الخطوة	م
	الاستشارات الهاتفية	١-٥
الاستقبال	في البداية يتم استقبال المكالمات الهاتفية الواردة لقسم الاستشارات ويتم التأكد من الآتي : <ul style="list-style-type: none"> هل الاستشارة جديدة أو متابعة . يتم تصنيف الاستشارة بناءً عليه الى جديدة / متابعة . 	١-١-٥
الاستقبال البرنامج الإلكتروني	في حال الاستشارة الجديدة يتم عمل الآتي : <ul style="list-style-type: none"> تصنيف الاستشارة إلي (زوجية - تربوية - نفسية - اجتماعية - قانونية) بسؤال المسترشد عن ملخص الحالة ، التعريف بسياسة المركز (التأكيد على السرية) . يتم اعطاء المسترشد رقم خاص به ولا يُسأل عن أي بيانات شخصية مثل الاسم أو الوظيفة ويكتفى فقط بالحصول على وصف الحالة وتحفظ في البرنامج الإلكتروني . بعد تصنيف الحالة يتم تحويل المسترشد للمستشار المناسب لحالته . 	٢-١-٥
المستشار	بعد عملية التحويل للمستشار يتم عمل الآتي : <ul style="list-style-type: none"> السؤال عن رقم الملف . ادخال الحالة في برنامج المتابعة الإلكتروني . ادخال وصف للحالة في البرنامج الإلكتروني الخاص بالمستشار . تدوين أبرز الملاحظات التي تمت خلال الاستشارة . 	٣-١-٥
	في حالة الاستشارة القديمة يتم الحصول على البيانات التالية : <ul style="list-style-type: none"> رقم المسترشد + رقم المستشار التأكد من عدد مرات المتابعة في حالة وصول عدد مرات المتابعة الي ٨ مرات الانتقال الي بند (٣-٥) في حالة أقل من ٨ مرات التحويل للمستشار . 	٤-١-٥

المسؤول	الخطوة	م
	الاستشارة الحضورية	٢-٥
الاستقبال	استقبال الحالة (استشارات -٠١-٠١) ويتم تدوين المعلومات التالية : <ul style="list-style-type: none"> بيانات المسترشد والتعهد بأنها ستكون سرية وهي : الاسم ، رقم الجوال وصف الحالة الاسترشادية . التأكد من كون الحالة جديدة أو متابعة . تصنيف الاستشارة (زوجية - تربوية - نفسية - اجتماعية - قانونية) اعطاء الحالة رقم وحفظها في ملف إلكتروني . 	١-٢-٥
الاستقبال	تحويل الاستشارة للمستشار المناسب وتسليمه وصف للحالة	٢-٢-٥
الاستقبال	يتم التنسيق بين المسترشد والمستشار بتحديد وقت مناسب للقاء ويتم التواصل معهما بهذا الشأن	٣-٢-٥
رئيس قسم الاستشارات	التأكيد على المستشار بالتواصل معه هاتفياً في يوم الجلسة لتذكيره بموعد الجلسة	٤-٢-٥
المستشار	عقد جلسة الاستشارة بحضور المسترشد والمستشار وعمل تقرير بالجلسة يدون فيه ما تم خلالها والنتائج المتحققة من الجلسة وتحديد ما اذا كان يحتاج الي جلسة أخرى أم لا	٥-٢-٥
	إدارة وقت الاستشارة	٣-٥
رئيس قسم الاستشارات	تم إدارة وقت الاستشارة من خلال اتباع الخطوات التالية : <ul style="list-style-type: none"> مدة المكالمة لا تتجاوز ٥٨ دقيقة ويتم بعدها فصل المكالمة عدد مرات المتابعة لا تتجاوز ٨ مرات وفي حالة تجاوزها يتم التواصل مع المستشار بشأن تحويل الاستشارة لمستشار آخر . 	١-٣-٥
	مؤتمر حالة	٤-٥
رئيس قسم الاستشارات مقرر المؤتمر السكرتير	<ul style="list-style-type: none"> اختيار الحالة التي سيتم مداولتها . اختيار ٦ من المستشارين لحضور المؤتمر. تحديد المكان والزمان لعقد المؤتمر . تدوين التوصيات الخاصة بالمؤتمر وحفظها في ملف مؤتمر حالة (استشارات -٠١-٠٢) . 	١-٤-٥
	ورشة تدريبية	٥-٥
رئيس قسم الاستشارات	يتم تحديد عنوان للورشة بناء على الاحتياج التدريبي والذي يحدد من خلال التقارير .	١-٥-٥
	اختيار مدرب للورشة من داخل القسم أو الاستعانة بمدرب خارجي	٢-٥-٥
رئيس قسم الاستشارات سكرتير	تحديد مكان الورشة وزمانها واصدار تكليف للمرشحين للحضور وأخذ توقيعهم بالعلم	٣-٥-٥
رئيس قسم الاستشارات السكرتير	عقد البرنامج ويتم بعد ذلك قياس أثر التدريب من خلال التقييم الذاتي للمستشار ومن خلال رصد الحالات التي يتلقاها المستشار ومقارنتها بالسابقة من خلال المعادلة التالية : (عدد الحالات المنتهية / إجمالي عدد الحالات) X ١٠٠	٤-٥-٥

إجراء المركز الإعلامي

بجمعية التنمية الأسرية بالأحساء

QS-QD-06-11	رمز الإجراء
اجراء المركز الإعلامي	اسم المنهجية
المركز الإعلامي	المالك
وضع نظم لتوضيح المهام والإجراءات للمركز الاعلامي بجمعية التنمية الأسرية بالأحساء	الغرض
دليل عمل المركز الإعلامي	وصف المنهجية
المواصفة القياسية ISO 9001:2015 بند رقم 3-1 العمليات	الارتباطات
الإدارات والأقسام التابعة لجمعية التنمية الأسرية بخصوص ما يتعلق بالتعاملات الخاصة بالإنتاج الاعلامي	نطاق التطبيق
عدم وجود أخطاء جودة وحالات عدم مطابقة	مؤشرات الأداء

التعاريف المستخدمة في الدليل :

- تصميم إعلان :** تصميم بنر / بروشور لبرامج الأقسام في برنامج الفوتوشوب . .
- طباعة إعلان :** طباعة التصميم المنفذ عن طريق المطابع ووكالات الدعاية والإعلان.
- إصدار كتاب :** إصدار ونشر مؤلفات أسرية وتربوية .
- تجهيز إعلاميات :** تنفيذ وتجهيز (مواد إعلامية لبرامج الأقسام) مثل : الأقلام والأكواب والبنرات وغيرها.
- تصميم تقارير :** إعداد وتصميم التقارير الشهرية والدورية والسنوية لبرامج الأقسام .

النماذج المستخدمة

م	اسم النموذج	رمز النموذج	مدة الحفظ	مكان الحفظ
١	بيانات تصميم اعلان	QS-QD-06-11-01	حتى التصميم	المركز الاعلامي
٢	تقرير نشر خبر	QS-QD-06-11-02	حتى النشر	المركز الإعلامي
٣	طلب خدمة تسجيل مادة	QS-QD-06-11-02	حتى النشر	المركز الإعلامي

خطوات العمل

المسؤول	الخطوة	م
	تصميم اعلان	١-٥
الجهة الطالبة للتصميم	تعبئة النموذج الخاص بطلب التصميم (ن اعلام -ن-٠١-٠١) وتسليمه لقسم الانتاج الاعلامي الكترونياً .	١-١-٥
مدير المركز الاعلامي	يقوم رئيس قسم الانتاج الاعلامي بتسليم النموذج لمدير الجمعية / ممثل الادارة لاعتماده من خلال التأشير عليه .	٢-١-٥
رئيس قسم الانتاج الاعلامي	بعد الاعتماد يسلم النموذج للمصمم للبدء في عملية التصميم (أمر تشغيل)	٣-١-٥
المصمم	البدء في عملية التصميم حيث يستغرق التصميم من ٢ - ٣ أيام عمل ، ولا يتم احتساب أيام الاجازات الرسمية واجازة نهاية الأسبوع	٤-١-٥
رئيس قسم الانتاج الاعلامي	بعد الانتهاء من عملية التصميم يعرض التصميم على لجنة شورى ويكون ذلك الكترونياً من خلال قروب شورى الذي يضم مدراء الإدارات ومدير الجمعية وذلك لتحكيم العمل في حال الموافقة يتم الانتقال الي بند (١-٥-٦) وفي حالة عدم الموافقة يعاد للمصمم مع تزويده بالملاحظات والتعديلات.	٥-١-٥
رئيس قسم الانتاج الاعلامي	يتم الحصول على قيمة الخدمة من خلال التواصل مع الموردين ومن ثم رفع طلب خدمة لقسم المشتريات ومن ثم الاعتماد من مدير الجمعية للحضور على أمر شراء .	٦-١-٥
رئيس قسم الانتاج الاعلامي	تتم طباعة الاعلان من المورد المتفق معه ومن ثم تتم مراجعة الأمور التالية : • جودة الطباعة ووضوح الصور . • التأكد من سلامته من الأخطاء الإملائية . • التأكد من سلامة واكتمال جميع البيانات	٧-١-٥
رئيس قسم الانتاج الاعلامي	تسليم المطبوعات للإدارة أو القسم الطالب للتصميم	٨-١-٥

المسؤول	الخطوة	م
	تصميم واعداد التقارير	٢-٥
الجهة الطالبة	تعبئة النموذج الخاص بإعداد التقارير (ن اعلام - ن - ٠١ - ٠٢)	١-٢-٥
قسم الانتاج الاعلامي	<p>يتم مراجعة البيانات ويتم تصنيف التقارير الي ما يلي :</p> <p>٢-٢-٥-أ في حالة التقارير الصحفية وهي ما يتعلق بنسر خبر صحفي ويتم القيام بالاتي :</p> <ul style="list-style-type: none"> مراجعة التقرير المقدم من قبل الجهة الطالبة والتأكد من سلامته من الأخطاء الإملائية أو اللغوية . اختيار الصور المناسبة لتصاحب التقرير . التواصل مع الصحف الورقية والالكترونية لنشر الخبر . بعد نشر الخبر يتم الاحتفاظ بنسخة من الأخبار في ملف الكتروني (الأخبار الصحفية) <p>٢-٢-٥-ب في حالة التقارير المرفوعة للجهات المانحة :</p> <ul style="list-style-type: none"> تتم مراجعة التقرير والتأكد من سلامته من الأخطاء الإملائية أو اللغوية . يعرض على مدير المركز / ممثل الإدارة لاعتماده . عند الاعتماد يسلم للمصمم للبدء في عملية التصميم (من ٧ - ١٠) أيام عمل . التواصل مع الموردين بشأن تكلفة الطباعة . تعبئة النموذج المعتمد من قسم المشتريات بشأن طلب خدمة . يعرض على مدير المركز / ممثل الإدارة لاعتماده وفي حالة اعتماده يتم البدء بالطباعة. بعد الاستلام تتم مراجعة التقرير والتأكد من جودة الصور ووضوحها وسلامته من الأخطاء الإملائية واللغوية والتأكد من تكامل البيانات . تُحفظ نسخة من التقرير وتسلم نسخة للجهة الطالبة . 	٢-٢-٥
	إصدار كتاب أسري مطبوع	٣-٥
الكاتب	استلام مسودة الكتاب	١-٣-٥
لجنة التحكيم	مراجعة المسودة والتأكد من سلامتها لغويًا وشرعيًا وفكريًا	٢-٣-٥
الكاتب رئيس قسم الإنتاج الإعلامي	<p>تعبئة النماذج الخاصة بوزارة الثقافة والإعلام وهي :</p> <ul style="list-style-type: none"> طلب تنازل من المؤلف (مرفق ١) طلب فسح كتاب (مرفق ٢) طلب رقم ردمك من مكتبة الملك فهد الوطنية (مرفق ٣) 	٣-٣-٥

المسؤول	الخطوة	م
لجنة التحكيم الكاتب رئيس قسم الانتاج الاعلامي	طباعة النسخة التجريبية من الكتاب ومراجعتها عند الاعتماد يتم الانتقال للبند (٤-٣-٥) .	٤-٣-٥
رئيس قسم الانتاج الاعلامي المشرف على الموقع	الطباعة النهائية للكتاب والبدء في توزيعها ورقياً ووضع نسخة الكترونية على موقع المركز ما أمكن ، والاحتفاظ بنسخة من الكتاب في ملف اصدارات المركز	٤-٣-٥
	تسجيل مادة في الاستديو (خاصة بإنتاج المركز)	٤-٥
	التسجيل ينقسم الي قسمين : • التسجيل الصوتي • التسجيل المرئي	١-٤-٥
	تعبئة النموذج الخاص بحجز الاستديو والذي يشمل البيانات التالية : • اسم الإدارة / القسم • الموضوع • التاريخ • نوع التسجيل (الصوتي / المرئي) • مدة التسجيل . • اعتماد مدير الإدارة • موافقة رئيس قسم الانتاج	٢-٤-٥
الانتاج الاعلامي	يشترط أن يتم الحجز قبل أسبوع من تاريخ التسجيل	٣-٤-٥
طالب الخدمة	تعبئة قياس مستوى الرضا بعد اتمام التسجيل وتسليم المادة (ن اعلام -ن-٠١-٠٣)	٤-٤-٥
التطوير المؤسسي مهندس الصوت	في نهاية كل شهر يتم جمع الاستبانات وتفريغها في ملف أكسل الخاص برضا المستفيد وحفظ الاستبانات في ملف رضا المستفيد .	٥-٤-٥
مهندس الصوت	تتم عملية المونتاج على المادة وتسليمها لرئيس القسم ، لعرضها المستفيد والتأكد من صلاحيتها حسب الهدف منها .	٦-٤-٥
	تسجيل مادة في الاستديو (لجهات خارجية)	٥-٥
رئيس قسم الانتاج الاعلامي	عقد اتفاق بين المركز والجهة المستفيدة	١-٥-٥
مهندس الصوت	تعبئة النموذج الخاص بالتسجيل (ن اعلام -ن-٠١-٠٣)	٢-٥-٥
مهندس الصوت	اتمام عملية التسجيل وتسليم المادة للمستفيد	٣-٥-٥

١٤٤٤ / ٠٢ / ٢٨

تاريخ الإصدار :

٢

رقم الإصدار

غير مسموح بتصوير هذه الوثيقة، وعند الحاجة لنسخها يتم طلبها من مسئول ضبط الوثائق

إجراءات قسم التقنيات

جمعية التنمية الأسرية بالأحساء

١ الغرض

١-١ وضع نظم لتوضيح المهام التي يقوم بها قسم التقنيات وآلية العمل .

٢ مجال التطبيق

١-٢ جميع عمليات وأنشطة المركز ذات العلاقة .

٣ التعريفات

١-٣ صيانة دورية لمعاهد التدريب : هي عملية معالجه للأجهزة الحاسوبية والطابعات المستخدمة في المعامل سواء كانت " نسائية - رجالية " تكون من خلال تهيئة النظام وتوفير البرامج المطلوبة من المعاهد وذلك وفقا لشروط المؤسسة العامة لتدريب المهني والتقني .

٢-٣ الصيانة فورية : وهي تكون معالجة واصلاح المشكلات التي تعيق عمل المستخدم سواء كانت تخص اجهزة الحاسب او الطابعات وكذلك شبكات الانترنت .

٤-٣ العهد : وهو يكون توفير احتياجات الموظفين سواء كان من المركز او من احد فروعها وذلك وفق عقد اتفاق بين طرفين احدهما المركز والاخر الموظف المسؤول (مثل جهاز محمول ، جهاز عرض ، سبورة العرض) .

٤ النماذج المستخدمة

١-٤ خطة الصيانة للمعاهد

٢-٤ تقرير الخدمة المقدمة

٣-٤ بطاقة الجهاز

٤-٤ نموذج العهد

خطوات العمل

٥

المسؤول	الخطوة	م
	صيانة دورية لمعاهد التدريب	١ - ٥
قسم التقنيات	اعداد خطة الزيارات للمعاهد ويرسل نسخة منه للمعاهد ويكون بنهاية كل الربع الثاني من كل عام ويحفظ في ملف صيانة المعامل .	١-١-٥
قسم التقنيات	يتم ابلاغ المعاهد المراد زيارتها بموعد الزيارة قبل يوم على الأقل.	٢-١-٥
قسم التقنيات فني الصيانة	تشمل الصيانة : <ul style="list-style-type: none"> • تهيئة الأجهزة (فورمات) . • تركيب النظام والبرامج الأساسية وفق شروط المؤسسة العامة للتدريب المهني والتقني (يتم استحداثها حسب البرنامج المنعقد) . • التأكد من سلامة النظام وشبكة الانترنت واختبارهما . وفي حالة الحاجة لشراء أجهزة أو توفير خدمة يتم ذلك وفق الاجراء المتخذ في قسم المشتريات .	٣-١-٥
فني الصيانة	كتابة تقرير عن الخدمة المقدمة بحيث يشمل ما يلي : <ul style="list-style-type: none"> • اسم الجهة المقدم لها الخدمة . • تاريخ ووقت الزيارة . • اسم مقدم الخدمة . • توقيع المستفيد من الخدمة . • تشخيص المشكلة . • القطع المستحدثة (أحبار ، هارديسك الخ) 	٤-١-٥
قسم التقنيات	يحفظ التقرير في ملف صيانة المعامل	٥-١-٥
قسم التقنيات	يتم تدوين الاجراءات المتخذة في كل جهاز في نموذج بطاقة الجهاز (تقنيات -٠١-٠٣) ويحفظ الكترونياً.	٦-١-٥
	صيانة فورية .	٢ - ٥
طالب الصيانة	يتم طلب الصيانة من خلال ارسال بريد الكتروني لقسم التقنيات (osarya@outlook.sa)	١-٢-٥
فني الصيانة	يتم التواصل مع المستفيد خلال ٢٤ ساعة على الأكثر (أيام العمل الرسمي) ، لتحديد موعد الزيارة .	٢-٢-٥

المسؤول	الخطوة	م
قسم التقنيات	يتم تدوين الاجراءات المتخذة في كل جهاز في نموذج بطاقة الجهاز (تقنيات -ن- ٠١-٠٣) ويحفظ إلكترونياً	٣-٢-٥
	تسليم واستلام العهد	٤-٥
نائب رئيس التقنيات	بعد استلام خطاب الطلب ، يتم التأكد من توفر الطلب وفي حالة توفره يتم تعبئة نموذج (تقنيات - ن - ٠١ - ٠٤) ، وفي حالة عدم توفره يتم ارسال خطاب بذلك للجهة .	١-٤-٥
رئيس التقنيات / من ينوبه طالب العهد	تسليم الطلب للجهة وتوقع على الاستلام بعد التأكد من حالة الطلب وصلاحيته .	٢-٤-٥
قسم التقنيات	تحفظ النماذج المعبأة في ملف العهد	٣-٤-٥

٦ ضبط العمليات

١-٦ تفعيل السجلات المذكورة في الإجراء

٢-٦ المراجعات الداخلية والخارجية على نظام الجودة

٧ المرفقات

لا يوجد

١٤٤٤ / ٠٢ / ٢٨ هـ

تاريخ الإصدار :

٢

رقم الإصدار

غير مسموح بتصوير هذه الوثيقة، وعند الحاجة لنسخها يتم طلبها من مسئول ضبط الوثائق

إجراءات إدارة الشراكات

جمعية التنمية الأسرية بالأحساء

١ الغرض

٢-١ وضع نظم لتوضيح المهام والعمليات والاجراءات التي تتم في إدارة الشراكات بمركز التنمية الأسرية بالأحساء

٢ مجال التطبيق

١-٢ يتم تطبيق هذه الاجراءات إدارة الشراكات وجميع العمليات التابع لها في المركز

٣ التعريفات

١-٣ الطلب الخارجي : هي الطلبات والعروض التي تطلب من الداعمين (الموردین) لتحديد مسارات الدعم وفقاً لاحتياجات المركز.

٢-٣ الطلب الداخلي : هي احتياجات المركز لطلب دعم مشروع أو برنامج أو الحصول على خدمة الخ

٤ النماذج المستخدمة

١-٤ نموذج انجاز

المسؤول	الخطوة	م
	طلب دعم لمشروع	١-٥
مدير الشراكات	يتم الدعم للمشروع من خلال العروض المقدمة من الداعمين (الطلب الخارجي) أو من خلال حاجة المركز لدعم (الطلب الداخلي)، في حالة وجود طلب خارجي تطبق اجراءات البند (٢-١-٥)، وفي حالة طلب الدعم بناء على احتياجات الأقسام بالمركز (طلب داخلي) يتم تطبيق الاجراءات في البند (٣-١-٥).	١-١-٥
ادارة الشراكات الأقسام المعنية	في حالة الدعم المبني على تقديم الداعمين (الطلب الخارجي) عروض يتم اتباع الخطوات التالية: (٢-١-٥-أ): يتم الحصول على العروض ودراستها وتصنيفها بناءً على مسارات الدعم طبقاً لبرامج الأقسام. (٢-١-٥-ب): يتم تكوين لجنة لزيارة الادارات والأقسام والفروع مكونة من: • مدير الشراكات . • نائب مدير إدارة الشراكات . • ممثل من قسم المحاسبة . (٢-١-٥-ج): تتم خلال الزيارات عرض المشروع ومتطلباته وفق المسارات من المانحين . (٢-١-٥-د): استلام المشاريع والبرامج المرشحة لمراجعتها وقرارها . (٢-١-٥-هـ): الرفع بالمشاريع للجهة الداعمة حسب الجدول الزمني المرسل من الداعمين المرسل من الداعمين . (٢-١-٥-ز): في حالة الموافقة على الدعم يتم اتباع التالي : • التأكد من دخول مبلغ الدعم لحسابات الجمعية . • ارسال خطاب الشكر للجهة الداعمة مع سند استلام الدعم . • اشعار الجهة الطالبة للدعم بالموافقة ووصول الدعم والبدء في التنفيذ , (٢-١-٥-و): في حالة عدم الموافقة على الدعم يتم اتباع التالي : • البحث عن جهة أخرى للدعم . • بعد عرضه على ٣ داعمين يتم حفظ المشروع .	٢-١-٥

المسؤول	الخطوة	م
ادارة الشراكات الأقسام المعنية	في حالة الدعم بناءً على احتياج الأقسام (الطلب الداخلي) يتم اتباع الخطوات التالية : (١-٣-٥ - أ) : يتم طلب المشاريع المحتاجة للدعم وفق نموذج انجاز (شراكات - ن - ٠١-٠١) في نهاية سنة ميلادية . (١-٣-٥ - ب) :مراجعة الطلب والتأكد من توفر المعلومات التالية : • اكتمال بيانات النموذج (شراكات - ن - ٠١ - ٠١) . • وصف للبرنامج مصمم على ورقة A4 . (١-٣-٥ - د) : رفع البرامج والمشاريع للداعمين والمأنحين حسب الاختصاص . (١-٣-٥ - هـ) : في حالة الموافقة الرجوع للبند (١-٣-٥ - ز) . (١-٣-٥ - ز) : في حالة عدم الموافقة الرجوع للبند (١-٣-٥ - و) .	٣-١-٥
	توثيق المشروع للداعمين	٢-٥
العلاقات العامة	يتم التواصل مع الداعمين أثناء المشروع بتزويدهم بخطوات ومراحل الانجاز في المشروع المدعوم والأخبار والتغطيات الاعلامية .	١-٢-٥
مدير الشراكات العلاقات العامة	بعد نهاية المشروع يتم تزويد الداعم بالأمر التالية : • تقرير ختامي عن المشروع بالتعاون مع الانتاج الاعلامي والقسم المنفذ. • تكريم الداعم في نهاية المشروع . • تنظيم زيارة للداعم عند الامكانية وتزويده بإنجازات ومشاريع المركز المتنوعة .	٢-٢-٥
	البرامج والمشاريع الطارئة	٣-٥
	• اعتماد خطي من مجلس الإدارة او المدير التنفيذي وفق الصلاحيات المخولة من المجلس. • تكوين لجنة ن(١-٢-٥ - ب) • التبع الخطوات السابقة في ن (٢-٥) و ن (٢-١-٥)	١-٣-٥
	وسائل التواصل مع الجهات الرسمية و الداعمين	٤-٥
	• الزيارات المباشرة لعرض نشاطات ومشروعات الجمعية • التواصل عن طريق البريد الإلكتروني لنشر التقارير • رسائل التواصل الاجتماعي (الواتس آب ، تويتر ، الخ) • نشر أخبار الجمعية على موقع الجمعية والوسائل المختلفة	١-٤-٥
	تحليل البرامج	٥-٥
الإدارات المعنية	دراسة البرامج الموجودة لاستنباط ما يحتاجه السوق من برامج جديدة	١-٥-٥
مدير الشراكات	يتم طرح الأفكار على الجهات المعنية لتقديم أكثر من برنامج يحقق الهدف المطلوب	٢-٥-٥
اللجنة	تكوين لجنة لاختيار البرامج المميزة والابداعية .	٣-٥-٥
	الشراكات مع المؤسسات المالية	٦-٥
لجنة	اختيار برامج مميزة تحتاج إلى دعم كبير تقدم للمؤسسات المالية المانحة	١-٦-٥
مدير الشراكات	مخاطبة المؤسسات المالية المانحة وعرض البرامج المختارة للدعم	٢-٦-٥
مدير الشراكات	بعد الحصول على الدعم يتم اخطار الإدارة المالية بما تم الاتفاق عليه مع الجهة الداعمة	٣-٦-٥

ضبط العلميات

٦

- ١-٦ تفعيل السجلات المذكورة في الإجراء
- ٢-٦ المراجعات الداخلية والخارجية على نظام الجودة

المرفقات

٧

لا يوجد

١٤٤٤ / ٠٢ / ٢٨ هـ

تاريخ الإصدار :

٢

رقم الإصدار

غير مسموح بتصوير هذه الوثيقة، وعند الحاجة لنسخها يتم طلبها من مسئول ضبط الوثائق

إجراءات قسم الموارد البشرية

جمعية التنمية الأسرية بالأحساء

الغرض

١

٣-١ وضع نظم لتوضيح المهام التي يقوم بها قسم الموارد البشرية وآلية العمل .

مجال التطبيق

٢

١-٢ جميع عمليات وأنشطة المركز ذات العلاقة .

التعريفات

٣

١-٣ رفع مسيرات الغياب : حصر الغياب خلال كل شهر ورفعها .

٢-٣ الانتداب: المكافأة المصروفة للموظف لإنجاز المهمة المكلف بها خارج الاحساء وفقاً لحاجة العمل .

٣-٣ العمل الاضافي : وهو العمل الذي يكلف به الموظف خارج أوقات العمل أو ما لم ينص عليه العقد.

٤-٣ الاجازة : تمتع الموظف بإجازة مستحقة مدفوعة الراتب.

٥-٣ تقييم الاداء الوظيفي : تقييم لأداء الموظفين خلال فترة معينة.

٦-٣ احتساب مهمة خارجية : تكليف الموظف بمهمة عمل تمنعه من عمل البصمة حضوراً أو انصرافاً أو كلاهما.

٧-٣ اخلاء طرف : وهو ابراء للذمة بين الموظف والمركز بعد الاستيفاء الحقوق لكل منهما

٨-٣ صرف البطاقة الوظيفية : بطاقة خاصة بالموظف الرسمي بما معلوماته الوظيفية.

٩-٣ تعيين الموظف الرسمي (بدوام كامل/جزئي) : هم الموظفين الذين يعتبرون على ملاك الجمعية وعقودهم سنوية ولهم بعض الامتيازات.

١٠-٣ تعيين الموظف بعقد اتفاق : عقد بين الموظف والمركز لمدة محددة.

١١-٣ مهمة عمل خارجية : هي المهمة التي يكلف بها الموظف خارج مقر عمله وقد لا يمكنه من عمل البصمة حضوراً أو انصرافاً أو كلاهما.

النماذج المستخدمة

٤

١-٤ نموذج خلاصة الحضور والغياب للعاملين بالجمعية

٢-٤ نموذج طلب انتداب

٣-٤ نموذج طلب عمل اضافي

٤-٤ نموذج الاجازة

٥-٤ تقييم الاداء الوظيفي

٦-٤ نموذج اخلاء طرف

٧-٤ نموذج عقد اتفاق

٩-٤ نموذج مهمة خارجية

المسؤول	الخطوة	م
	رفع خلاصة الحضور والغياب	١-٥
الموارد البشرية	يتم طباعة كشف الحضور من برنامج البصمة من خلال الدخول على البرنامج المخصص لذلك أما بالنسبة للجهات التابعة للجمعية فيتم طباعة الكشوف من قبلهم وإن تعذر ذلك فيمكننا الدخول لبرنامج البصمة لديهم عن طريق التحكم عن بعد باستخدام برنامج (Team Viewer).	١-١-٥
الموارد البشرية	حصر أيام الإجازة للموظف والعمل الإضافي والمهام الخارجية والانتدابات.	٢-١-٥
الموارد البشرية	تفريغ البيانات في نموذج خلاصة الحضور والغياب للعاملين بالمركز (بشرية - ن - ٠١ - ٠١) ثم تتم مراجعته وتدقيقه.	٣-١-٥
مدير الجمعية	اعتماد من مدير الجمعية بعد اطلاعه على الخلاصة.	٤-١-٥
الموارد البشرية	ارسال اعتماد الصرف للمالية	٥-١-٥
	طلب انتداب	٢-٥
الموظف المعني	تعبئة نموذج طلب الانتداب إلكترونياً المتوفر على الدروب بوكس أو يمكن طلبه من قسم الموارد البشرية بشرية - ن - ٠١ - ٠٢ وطباعته على الورق الرسمي للجمعية مع إرفاق خطاب التكليف بالانتداب.	١-٢-٥
الرئيس المباشر	اعتماد طلب الانتداب ويتم ذلك بتوقيع الرئيس المباشر .	٢-٢-٥
مدير عام الجمعية	اعتماد الانتداب	٣-٢-٥
الموارد البشرية	رفع اعتماد الصرف للمالية	٤-٢-٥

المسؤول	الخطوة	م
	العمل الإضافي	٣-٥
الموظف المعني	تعبئة نموذج طلب الانتداب الكترونياً المتوفر على الدروب بوكس أو يمكن طلبه من قسم الموارد البشرية من خلال النموذج (بشرية - ن - ٠١ - ٠٣) وطباعته على الورق الرسمي للجمعية مع إرفاق خطاب التكليف بالعمل الإضافي.	١-٣-٥
مدير عام الجمعية	اعتماد طلب الانتداب	٢-٣-٥
سكرتير الموارد البشرية	يتم اعتماد نموذج صرف العمل الاضافي للموظف بعد مراجعة بياناته والتأكد من صحتها وتكاملها : (اسم الموظف ، العمل المطلوب ، تاريخ العمل ، مدته ، المكان ، توقيع الموظف ومدير الرئيس المباشر ومدير الجمعية	٣-٣-٥
مدير الجمعية رئيس قسم الموارد البشرية	يرفع طلب صرف للمالية	٤-٣-٥
	الإجازة السنوية	٤-٥
الموظف المعني	تعبئة نموذج طلب الإجازة (بشرية - ن - ٠١ - ٠٦) ويتم الحصول عليه إما إلكترونياً والمتوفر على الدروب بوكس (Drop Box) أو يمكن طلبه من قسم الموارد البشرية .	١-٤-٥
سكرتير الموارد البشرية	يتم اعتماد نموذج الاجازة للموظف بعد مراجعة بياناته والتأكد من صحتها وتكاملها : (اسم الموظف ، جهة العمل ، القسم ، تاريخ آخر يوم عمل ، بداية ونهاية الاجازة ، تاريخ العودة من الاجازة ، الموظف المكلف بعمل الموظف المجاز ، رقم الجوال ، توقيع الموظف والرئيس المباشر)	٢-٤-٥
سكرتير الموارد البشرية	يتم احتساب الاجازة من الرصيد السنوي للموظف حسب الآتي : <ul style="list-style-type: none"> الموظف الرسمي بدوام كامل رصيده السنوي ٣٠ يوماً ، وبالإمكان تحيلها للعام التالي بحيث لا تتجاوز ٦٠ يوماً بنهاية كل سنة هجرية ، ولا يمكن تعويضها مادياً. الموظف الرسمي بدوام جزئي (عقد متطوع) رصيده السنوي ١٥ يوماً ، ولا يمكن أن ترحل أو تعوض مادياً. 	٣-٤-٥
سكرتير قسم الموارد البشرية	اعتماد الإجازة للموظف	٤-٤-٥
سكرتير الموارد البشرية	ت حفظ صورة من الإجازة في ملف الموظف ، ويزود الموظف بصورة من اجازته بعد اعتمادها النهائي من الجمعية.	٥-٤-٥

		تقييم الأداء الوظيفي (تقييم الرئيس المباشر - تقييم ذاتي)	٥-٥
سكرتير الموارد البشرية	يتم تقييم الاداء الوظيفي للموظفين كل ستة أشهر ميلادية ويتم ذلك بإرسال النماذج لمدراء الإدارات عن طريق البريد الالكتروني (بشرية- ن - ٠١ - ٠٥) أو مناوله أو عن طريق (DROP BOX).		١-٥-٥
سكرتير الموارد البشرية	يتم متابعة استلام استمارات من الأقسام بعد الانتهاء من تعبئتها واستكمال جميع بنودها : <ul style="list-style-type: none"> اسم الموظف - المسمى الوظيفي - القسم - الرقم الوظيفي - جهة العمل درجات التقييم اسم وتوقيع المدير المباشر توقيع الموظف بعد الاطلاع على تقييمه. اعتماد مدير الإدارة . 		٢-٥-٥
رئيس قسم الموارد البشرية	الموظف الحاصل على درجة أداء وظيفي أقل من ٨٠% يرفع فيه خطاب لإدارة الجمعية بشأنه لوقف علاوته (مكافأته) أو اتخاذ ما تراه مناسبًا .		٣-٥-٥
سكرتير الموارد البشرية	تحفظ صورة استمارة التقييم الوظيفي في ملف كل موظف .		٤-٥-٥
		اخلاء الطرف	٦-٥
الموظف المعني	تتم هذه العملية بعد تقدم الموظف بطلب الاستقالة من الوظيفة على أن يتم تقديمها قبل ٣ أسابيع من تاريخ استقالته حيث تُعرض على ادارة المركز لقبولها من عدمه.		١-٦-٥
سكرتير الموارد البشرية	بعد موافقة ادارة الجمعية على الاستقالة يتم تعبئة نموذج اخلاء الطرف(بشرية- ن - ٠١ - ٠٦) واستكمالها من الأقسام الآتية (العلميات المساندة - التقنيات - الإنتاج الإعلامي - الحاسبة - الصيانة والخدمات -الرئيس المباشر للموظف -إدارة المركز) لمعرفة ما إذا على للموظف المستقيل أي عهد مالية أو عينية .		٢-٦-٥
ادارة المركز رئيس قسم الموارد البشري	يتم اشعار إدارات الجمعية بإخلاء طرف الموظف وفي حال كانت هناك علاقات خارجية يبلغون بذلك .		٣-٦-٥
سكرتير الموارد البشرية	يحفظ ملف الموظف المستقيل في ملف الاستقالات وتحفظ لمدة سنة واحدة .		٤-٦-٥
		التعيين (الموظف الرسمي بدوام كامل /جزئي)	٧-٥
رئيس قسم الموارد البشرية	الحصول على موافقة إدارة المركز على التعيين بعد التأكد من وجود وظائف شاغرة معتمدة في الموازنة المالية.		١-٧-٥

رئيس قسم الموارد البشرية رئيس القسم المعني	<ul style="list-style-type: none"> • رفع طلب للجمعية للإعلان عن الحاجة للتوظيف عن طريق موقع الجمعية الإلكتروني. • يتم استقبال طلبات التعيين في المركز (طلب التوظيف-السيرة الذاتية-صورة بطاقة الهوية-صورة من آخر مؤهل-صورة من بطاقة الآيبان- صور من شهادات البرامج التدريبية) وغيرها من الخيرات إن وجدت. • يتم فيما بعد تحديد موعد للمقابلة الشخصية بوجود مسؤول القسم الطالب للتوظيف ومسؤول الموارد البشرية. • بعد الاتفاق على اسم مرشح يتم رفع أوراقه لإدارة المركز لاعتمادها ثم يعمل عقد بين المرشح والجمعية لاعتماد تعيين المرشح كموظف في الجمعية. 	٢-٧-٥
رئيس قسم الموارد البشرية سكرتير قسم الموارد البشرية	بعد استكمال جميع الأوراق الموضحة أعلاه يكتب خطاب موجه للجمعية ويوقع من إدارة المركز.	٣-٧-٥
المصدر	وضع رقم صادر على الخطاب وارساله للجمعية مع إرفاق جميع الأوراق الخاصة بالمرشح.	٤-٧-٥
	التعيين (عقد اتفاق)	٨-٥
رئيس قسم الموارد البشرية	الحصول على موافقة إدارة المركز على عمل العقد.	١-٨-٥
رئيس قسم الموارد البشرية رئيس القسم المعني	ترشيح المتقدم المناسب بعد التأكد من كامل أوراقه (السيرة الذاتية-صورة بطاقة الهوية-صورة من آخر مؤهل - صور من شهادات البرامج التدريبية) واجتياز المقابلة الشخصية.	٢-٨-٥
رئيس قسم الموارد البشرية سكرتير قسم الموارد البشرية المعني	عمل عقد اتفاق بين الموظف والمركز موقع من المتقدم و إدارة المركز على أن لا تزيد فترة العقد عن أربعة أشهر ويتم حفظ العقد في ملف الموظف مع تزويده بصورة طبق الأصل منه.	٣-٨-٥
سكرتير قسم الموارد البشرية	يتم تجديد العقد تلقائيا حسب الحاجة قبل نهايته بأسبوع مالم ترد أي تعليمات بهذا الخصوص.	٤-٨-٥
	المهمة الخارجية	٩-٥
الموظف المعني	تعبئة نموذج طلب المهمة الخارجية إلكترونيا المتوفر على الدروب بوكس أو يمكن طلبه من قسم الموارد البشرية من خلال النموذج (بشرية - ن - ١ - ١٠) وطباعته على الورق الرسمي للمركز.	١-٩-٥
سكرتير قسم الموارد البشرية	يتم استلام النموذج بعد التأكد من استكمال جميع البيانات.	٢-٩-٥
رئيس قسم الموارد البشرية قسم الموارد البشرية	تعديل بيانات الموظف في البصمة بما يتوافق مع نموذج المهمة الخارجية المعتمد.	٣-٩-٥
سكرتير قسم الموارد البشرية	حفظ النموذج في الملف المخصص لذلك لمدة سنة واحدة.	٤-٩-٥

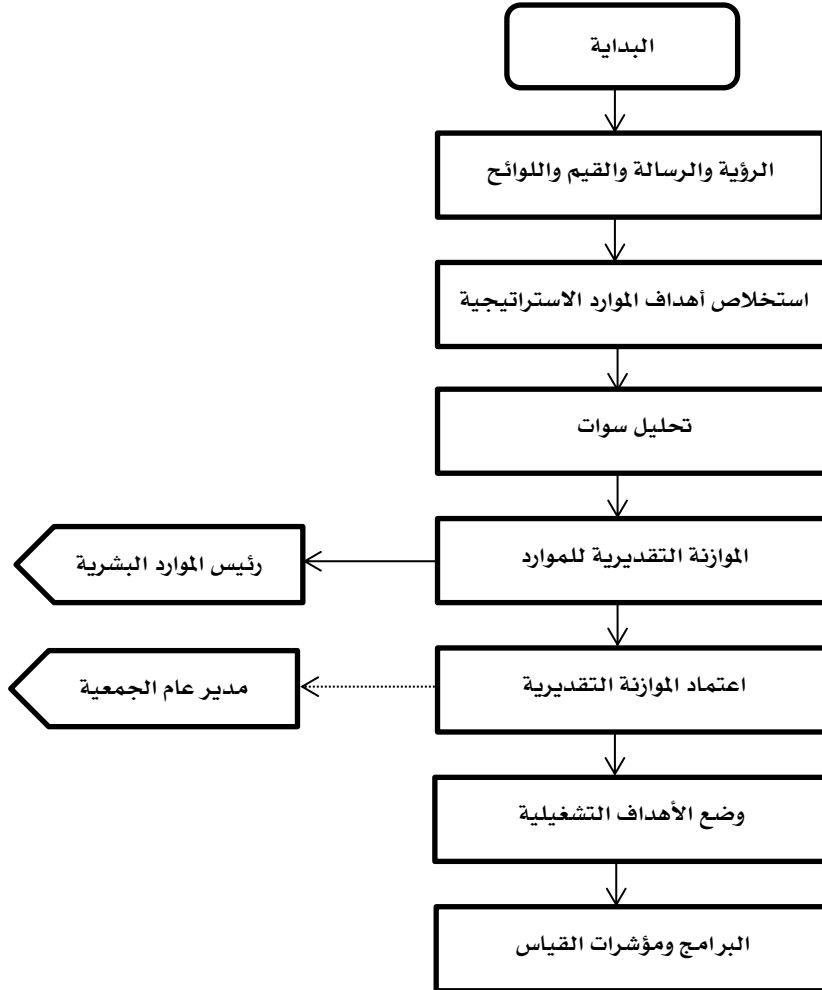
		الترشيح للدورات التدريبية الداخلية	١١-٦
الرئيس المباشر للموظف	يرشح الموظف للدورة التدريبية المناسبة له والمدرجة في توصيفه الوظيفي بناء على حاجة الموظف لذلك من خلال توصيات رئيسه المباشر أو من خلال وجود أي قصور في تقييم أدائه الوظيفي.		١-١١-٦
سكرتير قسم الموارد البشرية	كتابة خطاب موجه للرئيس المباشر للموظف المرشح قبل موعد الدورة بأسبوع لإبلاغه بموعد الدورة التدريبية مع تزويد المعهد ببيان بالمرشحين.		٢-١١-٦
سكرتير قسم الموارد البشرية	يتم طلب بيان من المعهد بأسماء الموظفين الذين حضروا الدورة التدريبية.		٣-١١-٦
سكرتير قسم الموارد البشرية	استلام صورة من شهادات الحضور وتقرير حضور فعالية من الموظف للدورة التدريبية وحفظها في ملفه.		٤-١١-٦
		الخطة التشغيلية	١٢-٦
	استخلاص الأهداف الاستراتيجية للموارد البشرية من بطاقة الأداء المتوازن		١-١٢-٦
	التحليل للواقع الحالي باستخدام سوات		٢-١٢-٦
	رفع الخطة التشغيلية على الموقع وانتظار الاعتماد		٣-١٢-٦
	يتم مراجعة نتائج الانجاز بشكل ربعي وفي نهاية العام في اجتماع مراجعة الإدارة		٤-١٢-٦

دليل الموارد البشرية

أولاً : منهجية تخطيط الموارد

يتم وضع وتطوير السياسات والإجراءات والخطط الخاصة بالعاملين من خلال الخطوات التالية :

- (١) مراجعة الرؤية والرسالة والقيم الخاصة بالجمعية واللوائح الخاصة بالموارد البشرية .
- (٢) استخلاص الأهداف الاستراتيجية المتعلقة بالموارد (منظور النمو والتعلم) من خلال بطاقة الاداء المتوازن.
- (٣) تحليل الوضع الحالي من خلال أداة التحليل الرباعي سوات .
- (٤) وضع الموازنة التقديرية للموارد البشرية .
- (٥) وضع الأهداف التشغيلية بشكل سنوي من خلال الدخول على موقع أنجز للخطط ووضع الأهداف التشغيلية .
- (٦) تصميم البرامج الخاصة بالموارد البشرية بما يحقق الأهداف الاستراتيجية للجمعية .
- (٧) تصميم مؤشرات القياس واعتمادها .
- (٨) يتم مراجعة مستوى التنفيذ بشكل ربعي (كل ٣ شهور) .
- (٩) في نهاية الربع الثاني يتم عمل استبانات للعاملين لقياس مستوى رضاهم .
- (١٠) في نهاية العام تدون النتائج وتعرض في اجتماعات مراجعة الإدارة



ثانياً : منهجية تصميم الوظائف

• يقوم قسم الموارد البشرية بالتواصل مع مدراء الإدارات في الجمعية في (الربع الرابع من السنة الميلادية) من خلال المراسلات الالكترونية (الايمل)، موضحاً بما الإرشادات والمواعيد المحددة لاستلام الطلبات الموضحة لاحتياجات الإدارات المختلفة في الجمعية من الموارد البشرية.

• تقوم الإدارات بدراسة واقعها الحالي للموظفين والتطورات المرتقبة في نشاطها للسنة القادمة ومدى تأثير ذلك على عدد ومستوى الموظفين فيها على أن يشمل ذلك دراسة

-التغييرات في الهيكل التنظيمي.

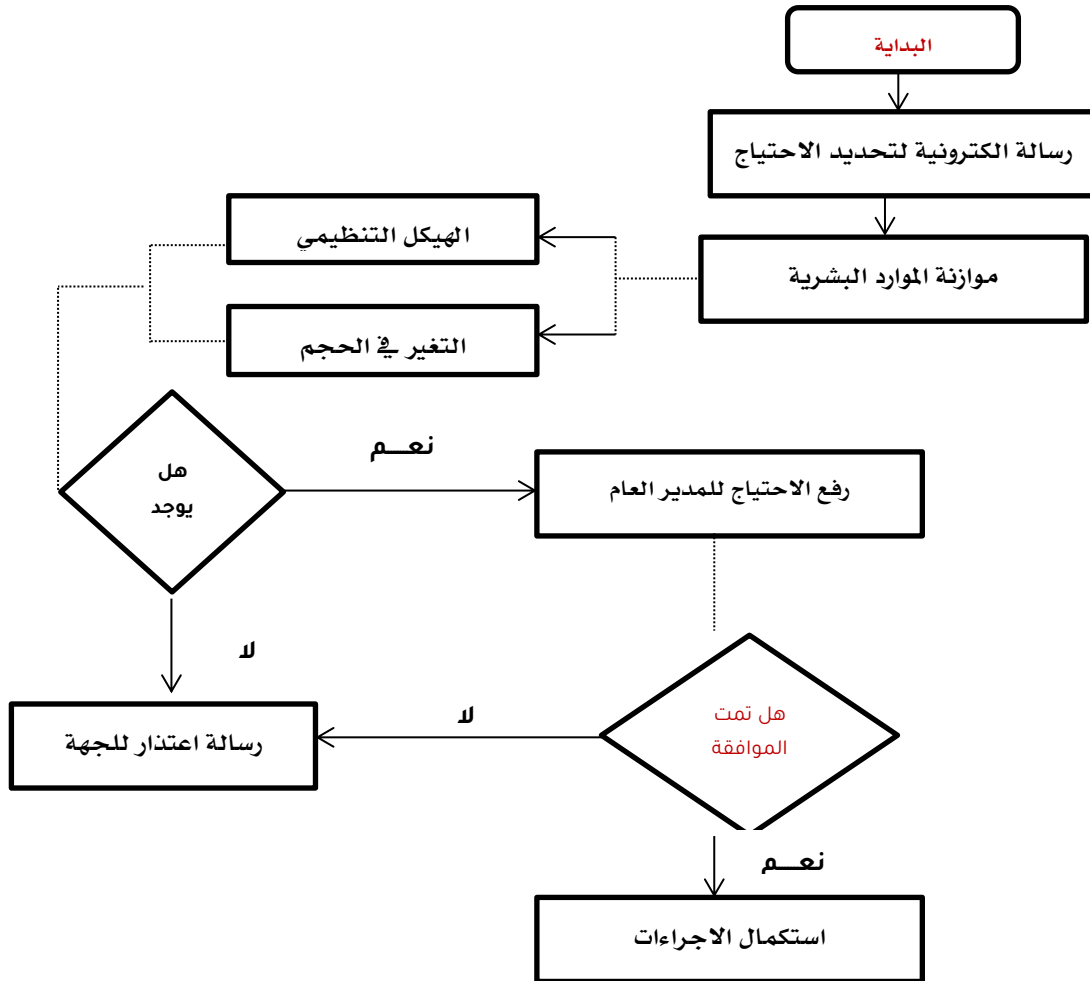
-التغيير في حجم العمل.

• بعد استلام طلبات الاحتياجات الوظيفية من الادارات تتم مراجعتها يتم رفع كامل الاحتياجات إلى مدير إدارة العمليات المساندة .

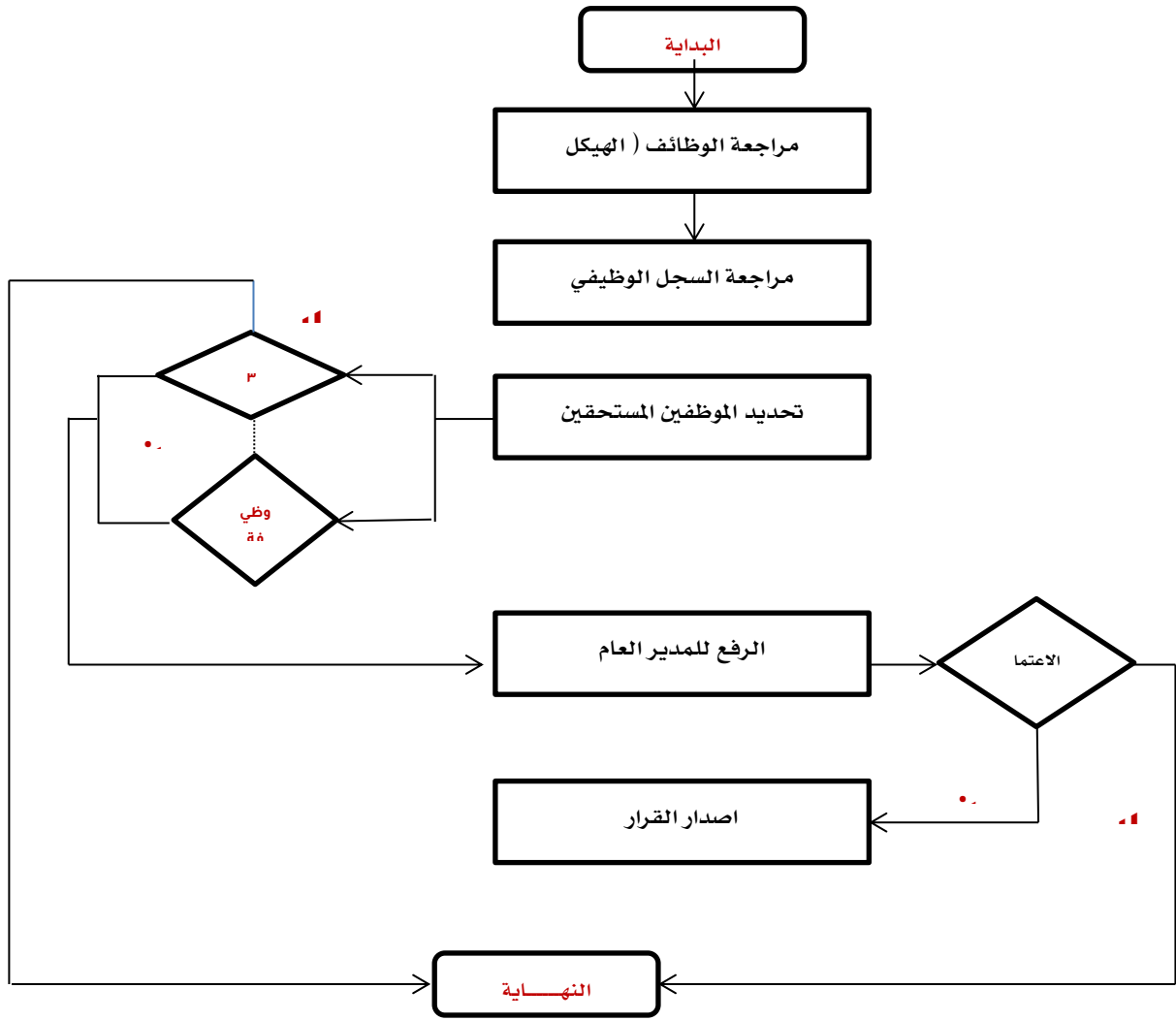
• يتم رفع الاحتياج للمدير العام للاعتماد أو الرفض :

✓ في حال الاعتماد يتم استكمال اجراءات التوظيف وفق المنهجية المعتمدة .

✓ في حال عدم الاعتماد ترسل رسالة لمديري الإدارات بالاعتذار وذكر الأسباب .



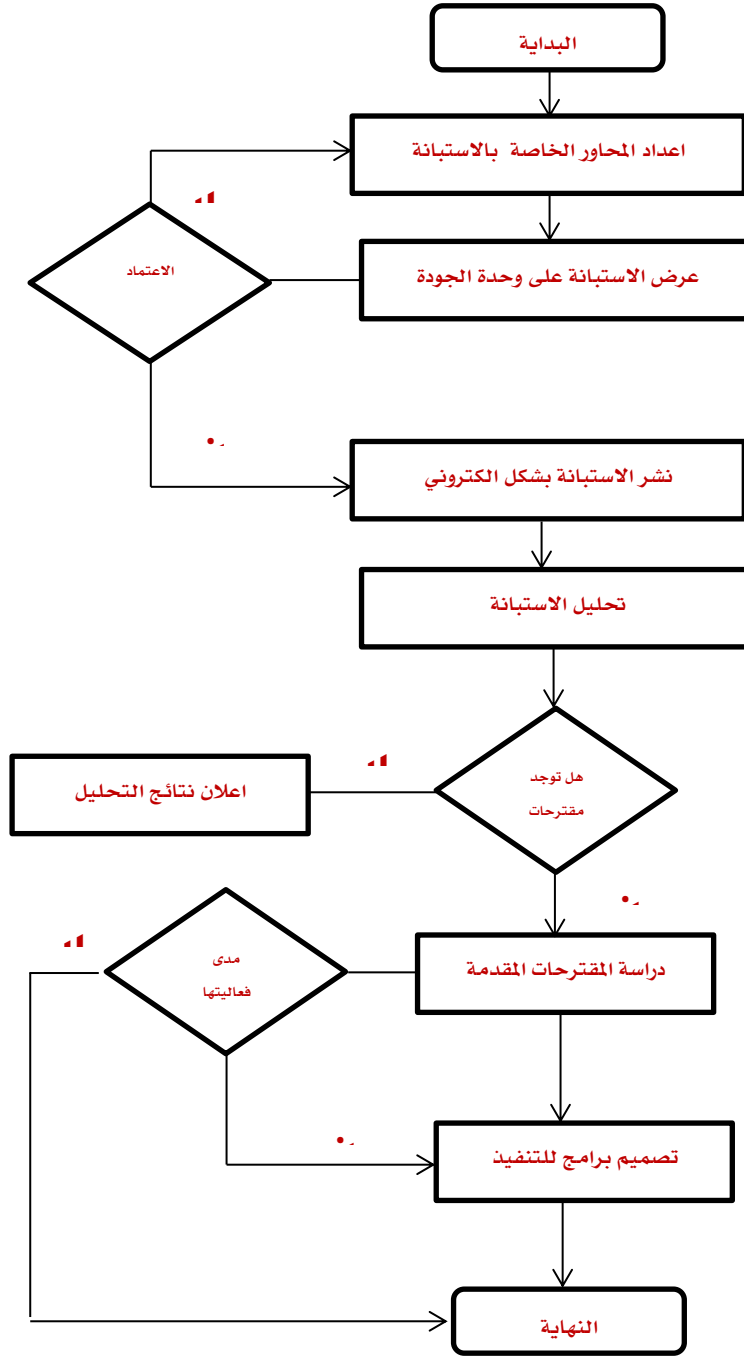
ثالثاً : التدرج الوظيفي



رابعاً : رضا الموظفين

تعمل الموارد البشرية مقاييس لرضا الموظفين مرة على الأقل في كل سنة بحيث تشمل الآتي :

- بيئة العمل
- شفافية التنظيمات والحقوق وسهولة الحصول عليها .
- التواصل مع الوحدة وسرعة التجاوب
- مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة من الموارد .



خامساً : تقييم الوظائف في الجمعية

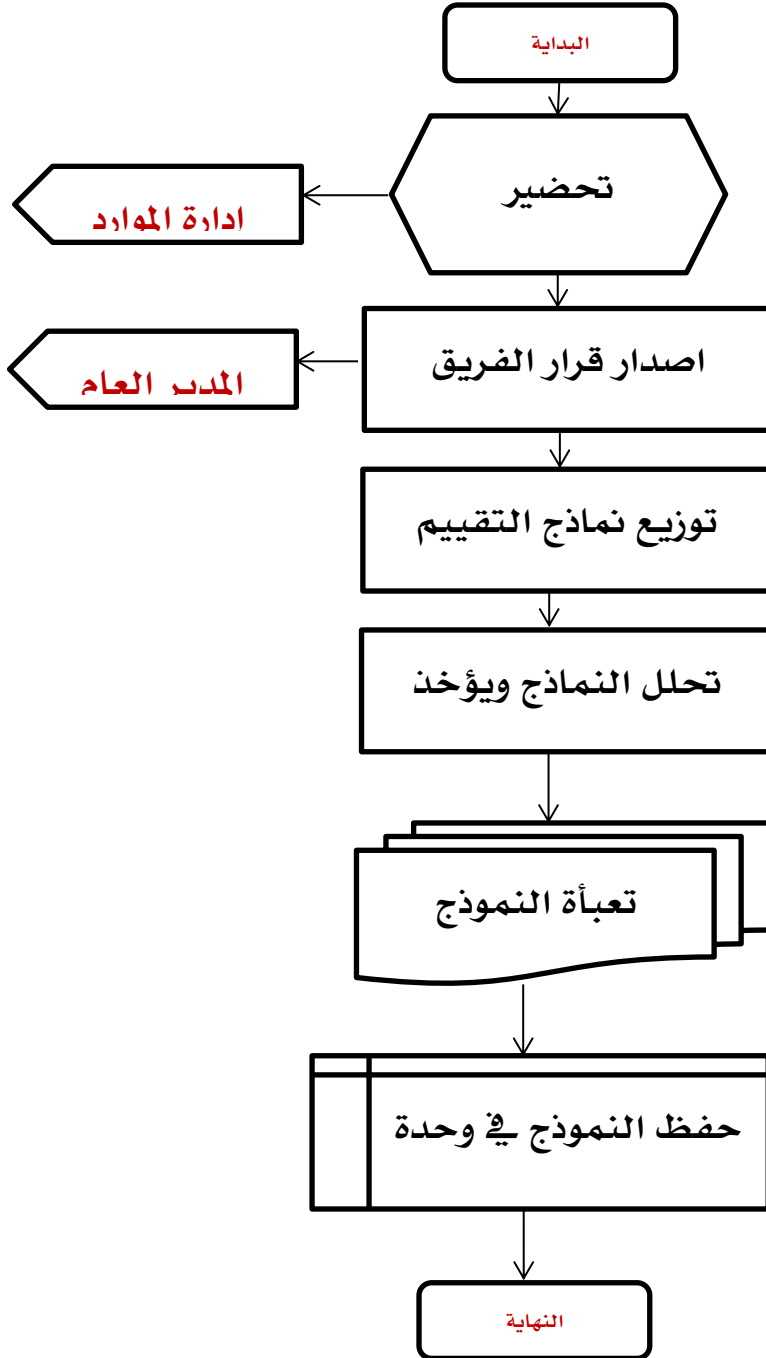
حسب لائحة التوصيف الوظيفي فإنه يتم تحديث بطاقة التوصيف الوظيفي عندما يطرأ جديد في بيانات وأهداف وعلاقات وواجبات الوظيفة وفيما يلي بيان بالحالات التي يتعين بموجبها تحديث التوصيف الوظيفي .

- تحديث بيانات الوظيفة : وذلك عند حدوث تعديل في مسمى الوظيفة أو موقعها أو الرمز الوظيفي الذي يمثل تابعيتها.
- تحديث هدف الوظيفة : وذلك عند تغير الهدف من الوظيفة نتيجة تغير واجباتها ومسؤولياتها.
- تحديث العلاقات الوظيفية: وذلك إذا تم نقل الوظيفة من قسم إلى قسم آخر، حيث يتم هنا اختلاف مسمى الوظيفة المشرفة وكذلك مسميات الوظائف المرؤوسة، وتختلف نتيجة لذلك العلاقات الوظيفية والجهات التي تنسق معها الموظفة.
- تحديث مواصفات أو متطلبات الوظيفة : وذلك إذا رأى المسؤولون تخفيض / رفع درجات المتطلبات كأن يطلب للوظيفة المؤهل الجامعي بدلاً من الدبلوم، أو يطلب للوظيفة الشهادة الجامعية زائداً عشر سنوات خبرة بدلاً من الشهادة الجامعية زائداً خمس سنوات خبرة وهكذا.
- تحديث المهام والواجبات: عند إدخال تغييرات في واجبات ومسؤوليات الوظيفة، يمكن تمييز هذه التغيرات بالآتي:
 - إعطاء الوظيفة أهمية أكبر تتمثل في منح المزيد من المسؤوليات الإشرافية أو التخطيطية أو الرقابية أو التنسيقية.
 - التقليل من أهمية الوظيفة بتخفيض مسؤولياتها.

سادساً : منهجية تقييم الوظائف

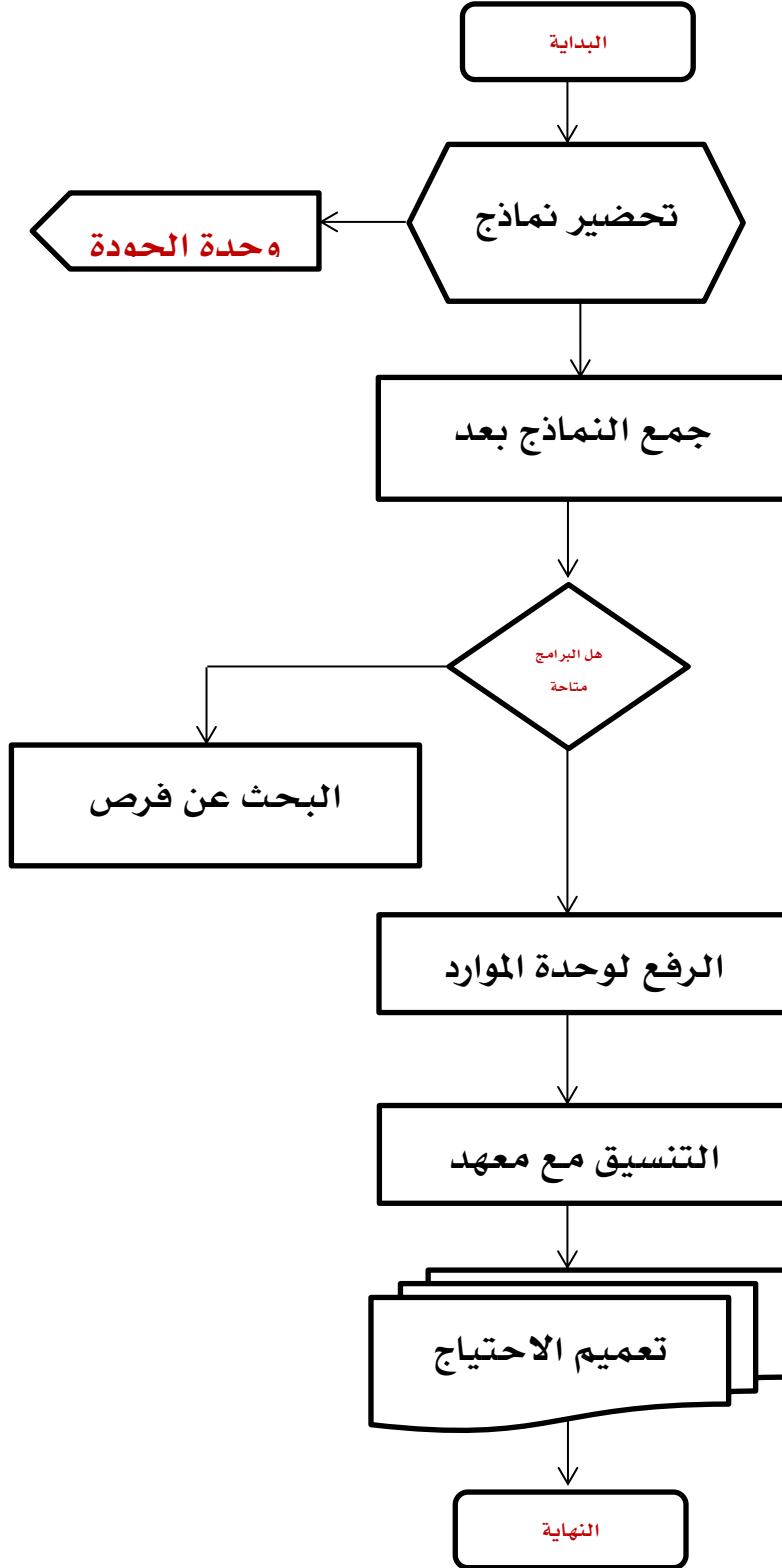
التصنيف البسيط:

وفي هذه الطريقة يقوم القائمون بالتقييم بدراسة الوظيفة ككل (وذلك من واقع بطاقات الوصف الوظيفي المعتمدة ، ثم الانتقال إلى دراسة كل وظيفة محل تقييم، ثم تتم مقارنة الوظائف بعضها ببعض وذلك حسب أهميتها (أي قيمتها) ككل. وتتم المقارنة بغرض التوصل إلى ترتيب لهذه الوظائف. فالتصنيف ١ يعني أهم وظيفة، والتصنيف ٢ يعني الوظيفة الأقل في الأهمية، والتصنيف ٣ يعني الوظيفة الأقل في الأهمية، وهكذا. وحيث أن لجنة التقييم قد تضم أكثر من عضو، فقد يؤخذ متوسط آراء الأعضاء كمؤشر قوي لمجموع الآراء .



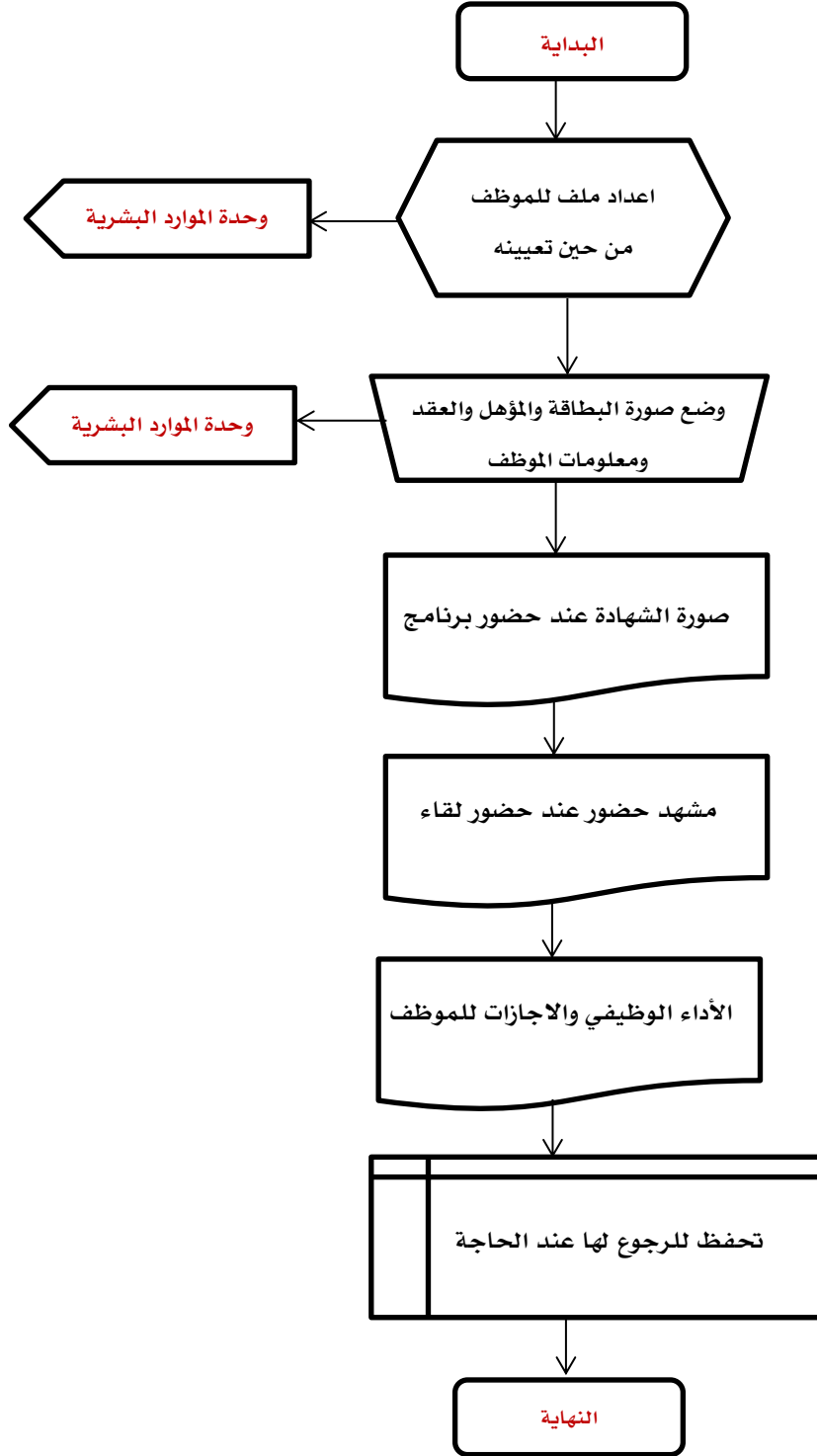
سابعًا : منهجية التطوير للعاملين

إيمانًا منا بعملية التطوير الذاتي للعاملين في الجمعية تم اعداد نموذج يتم توزيعه على الجميع بحيث يقوم الموظف بوضع البرامج التي يحتاجها وقد قمنا بتصميم البرامج وفقًا لبطاقة الوصف الوظيفي المعتمدة في الجمعية .

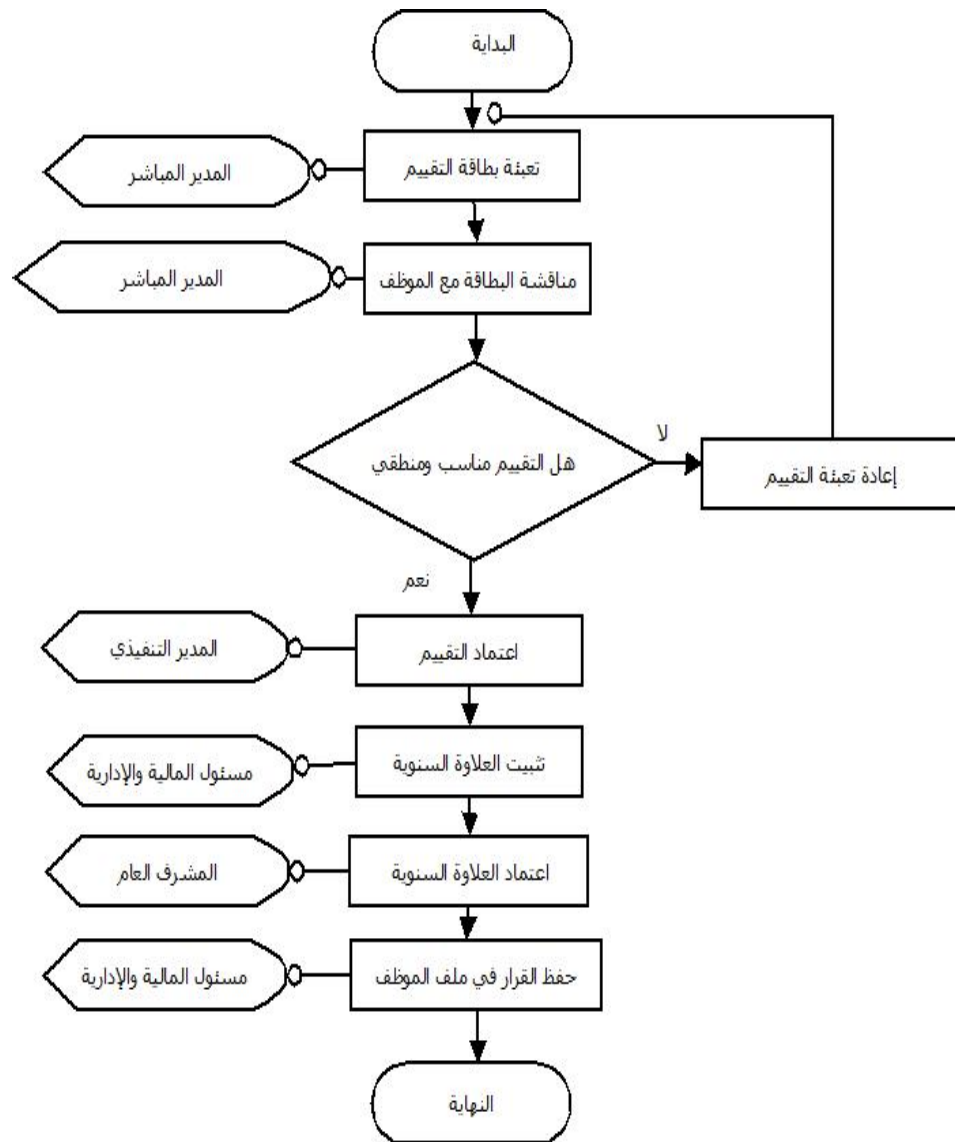


ثامناً : ملف الموظف

يتم من خلال هذه المنهجية وضع ملف في إدارة الموارد البشرية عن كل فرد في الجمعية يشمل المعلومات الأساسية للموظف وكذلك الشهادات والدورات الحاصل عليها وتقييم الموظف السنوي

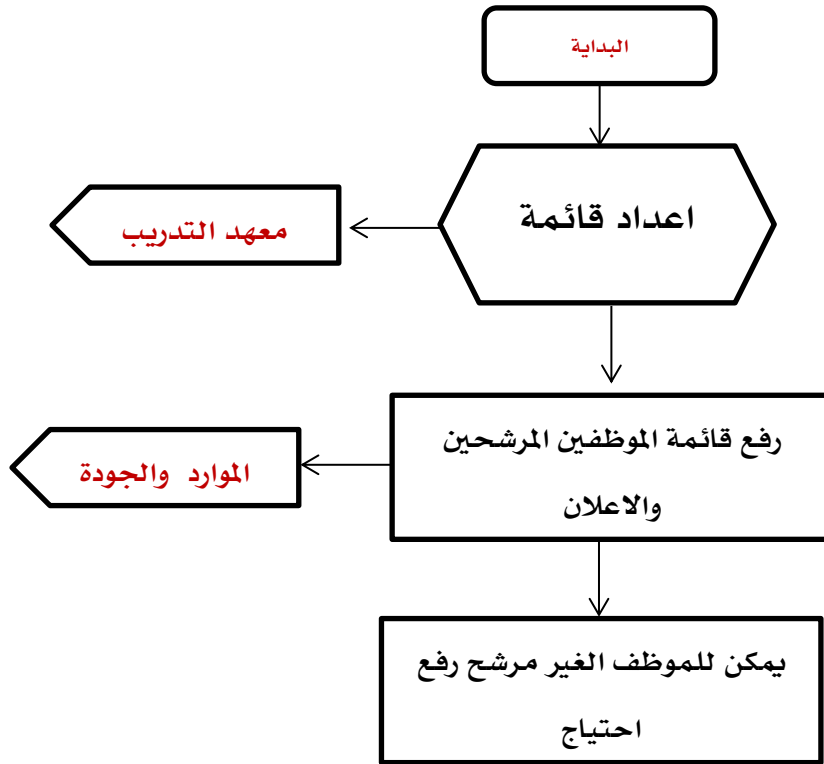


تاسعاً : تقييم أداء الموظف



عاشراً : تنمية فرص التعلم

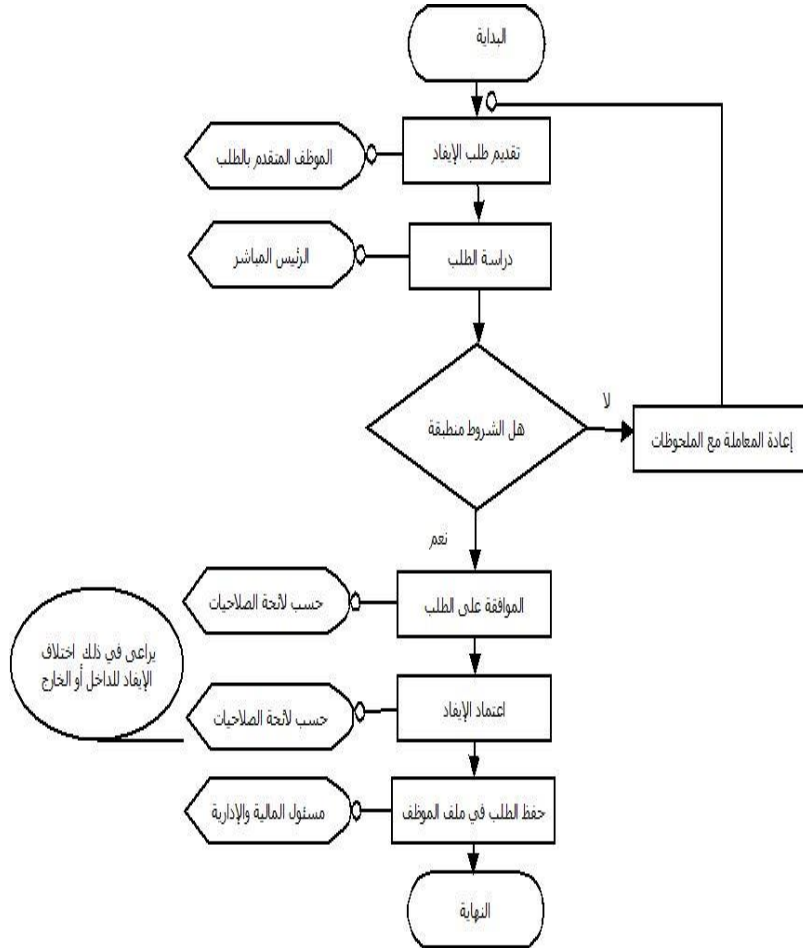
تعمل وحدة الموارد البشرية بالتنسيق مع معهد التدريب ووحدة الجودة والتخطيط على حصر البرامج التدريبية المتوفرة وترشيح الموظفين بناء على البرنامج المتاح



تمنح جمعية التنمية الأسرية بالإحساء الإذن للموظف الراغب في حضور دورة تدريبية - أو برنامج أو مؤتمر أو ملتقى تدريبي - تساعده على تطوير أدائه الوظيفي ،

وفق الشروط التالية :

١. كون عنوان الدورة يتعلق بطبيعة عمل الموظف الحالية .
٢. ألا تزيد مدة التدريب السنوية عن عشرة أيام مجتمعة أو متفرقة .
٣. أن يحضر المتدرب ما يثبت حضوره للدورة التدريبية بعد انتهائها .
٤. لا تتكفل الإدارة بأي متطلبات مالية لحضور الموظف للدورة التدريبية - إلا إذا نص خطاب الاعتماد من صاحب الصلاحية على ذلك .
٥. تعبئة النموذج المعد لذلك (نموذج ١٢) .

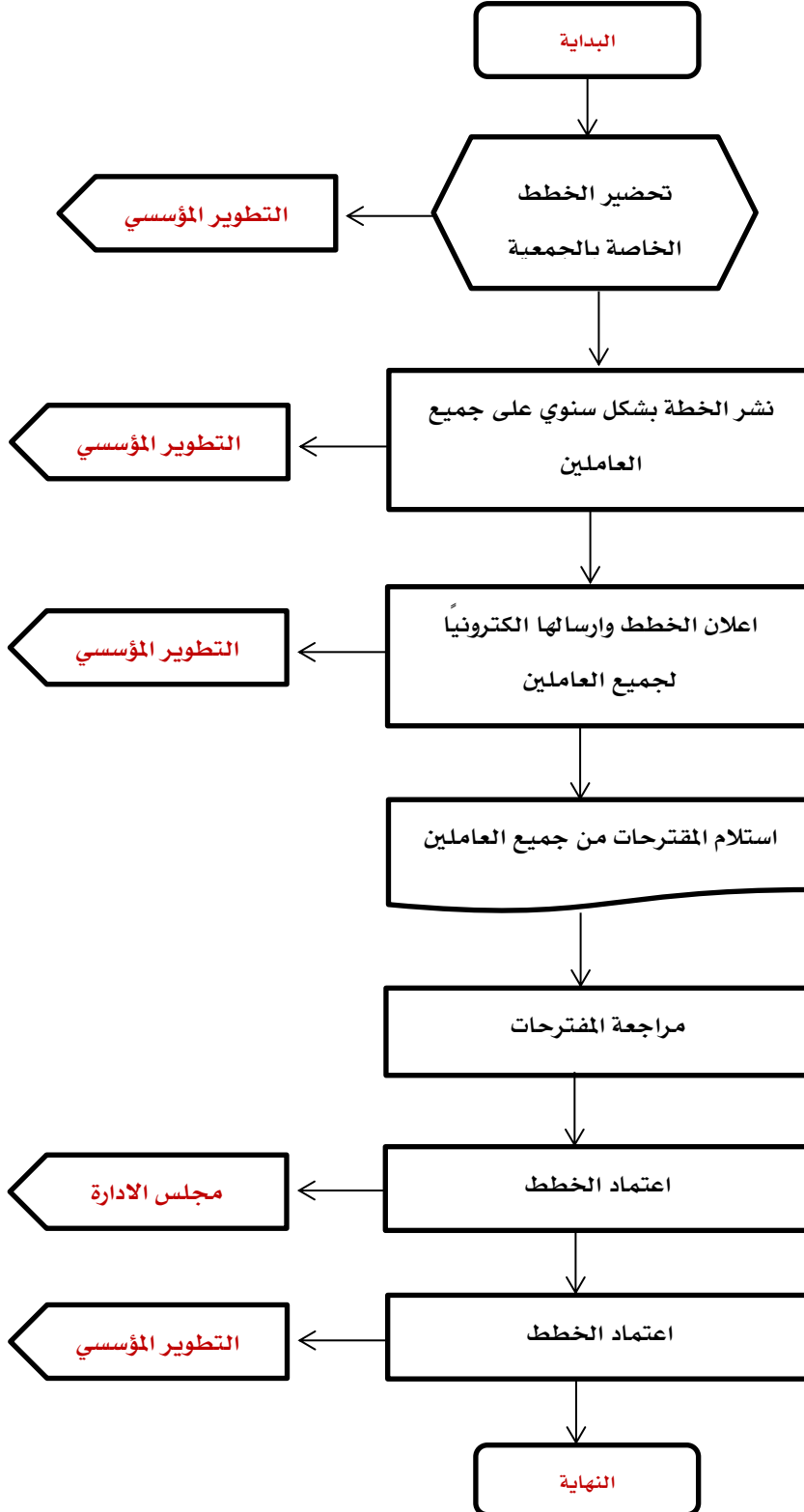


الحادي عشر : نشر الخطط

الخطة الاستراتيجية : الخطة الخمسية للجمعية .

الخطة التشغيلية : الخطة السنوية للإدارات والأقسام .

المخاطر : وهي خطة المخاطر التي تعمل بها الجمعية لمواجهة التحديات وهي سنوية .



١٤٣٩ / ١١ / ١٠

تاريخ الإصدار :

١

رقم الإصدار

غير مسموح بتصوير هذه الوثيقة، وعند الحاجة لنسخها يتم طلبها من مسئول ضبط الوثائق

المشتريات

جمعية التنمية الأسرية بالأحساء

الغرض من المنهجية :

٤-١ وضع نظم للإجراءات لتوفير مستلزمات أو خدمات لأقسام الجمعية وتنمية القدرة للجمعية لضمان امداد الجمعية بمدخلات العمل بكفاءة عالية وتحقيق الاستدامة المالية للجمعية.

مجال التطبيق :

١-٢ جميع عمليات الشراء داخل الجمعية .

التعريفات :

١-٣ طلب مواد / خدمات : هي طلب إدارة أو قسم أو جهة تابعة للمركز تأمين مواد / خدمات .

٢-٣ خطة مشتريات : هي خطة يقوم بوضعها جميع الإدارات كل ربع .

أهمية تطبيق المنهجية :

١-٤ تفعيل التزام الشراء لدى المدراء والقيادات في الجمعية

٢-٤ تحقيق الأبعاد الاستراتيجية للجمعية

تحقيق التعاون والتكامل بين الادارات والأقسام

ضمان توفير مدخلات سير العمل بالشكل الصحيح

النماذج المستخدمة :

١-٤ نموذج طلب مواد أو خدمات	مشتريات - ن - ٠١ - ٠١
٢-٤ نموذج أمر شراء	مشتريات - ن - ٠١ - ٠٢
٣-٤ سند استلام مواد	مشتريات - ن - ٠١ - ٠٣
٤-٤ سند صرف المواد	مشتريات - ن - ٠١ - ٠٤
٥-٤ نموذج قبول خدمة	مشتريات - ن - ٠١ - ٠٥
٦-٤ سند تسليم عهدة عينة (أصول)	مشتريات - ن - ٠١ - ٠٦
٧-٤ قائمة الموردين المعتمدين	مشتريات - ن - ٠١ - ٠٧
٨-٤ تقييم الموردين المعتمدين	مشتريات - ن - ٠١ - ٠٨

عناصر نجاح المنهجية :

- (١) التزام جميع الأقسام بموجهات الإدارة العليا
- (٢) وجود خطة للمشتريات معتمدة وموثقة
- (٣) وجود قاعدة للموردين وتحديثها بشكل مستمر.
- (٤) الالتزام بينود خطة المشتريات السنوية المعتمدة.

أدوار المعنيين :

الدور	الصفة
رفع طلب الشراء وفق النموذج المعد لذلك	مدير الإدارة المعنية
دراسة الطلب المقدم والرفع لمدير الجمعية مرفق معه التسعيرات وانشاء قاعدة للموردين وتقييم الموردين	مدير المشتريات
اعتماد الطلب / رفضه	مدير الجمعية
تأمين الطلب في حال الاعتماد	قسم المشتريات
تسليم الطلب بعد تأمينه	مأمور المستودع
تأمين المبالغ المالية	مدير الادارة المالية

الاعداد للمنهجية :

المدخلات

الخطة الاستراتيجية للجمعية ، الخطة التشغيلية ، نموذج خطة

العمليات

- ١) في بداية كل ربع توزيع نموذج خطة المشتريات على الإدارات والأقسام (مرفق نموذج خطة المشتريات).
- ٢) توزيع المسؤوليات على قسم المشتريات .
- ٣) يتم مراجعة الخطة واعتمادها بالتنسيق مع الإدارة المالية .
- ٤) يتم تنفيذ الخطة وفق المجال المطلوب تأمينه .

المخرجات

خطة المشتريات

خطوات العمل :

المسؤول	الخطوة	م
		١-٥ طلب مواد
	<p>المدخلات : خطة المشتريات ، قائمة الموردين</p> <p>العمليات : تعبئة نموذج طلب مواد ، اعتماد الطلب</p> <p>المخرجات : تأمين المواد المطلوبة</p>	
الوحدة الطالبة	تحرير طلب مواد حسب النموذج (مشتريات - ن ٠١-٠١) قبل أسبوعين على الأقل	١-١-٥
مدير/ رئيس الوحدة الطالبة	اعتماد الطلب المقدم ورفعها للمشتريات	٢-١-٥
قسم المشتريات	دراسة الطلب والتأكد من وجوده في خطة المشتريات وفي حال وجوده في الخطة المعتمدة تنتقل الي البند رقم (٤-١-٥) واذا لم يكن الاعتذار للوحدة الطالبة .	٣-١-٥
	الاتصالات اللازمة بموردي المادة ممن تتوفر لديهم وذلك طبقاً لقاعدة البيانات المتوفرة في سجل الموردين المعتمد .	٤-١-٥
قسم المشتريات	الحصول على تسعيرات للسلعة من جهتين مختلفتين بالاعتماد على قائمة الموردين المعتمدين وفق نموذج (مشتريات - ن ٠٧-٠١) وتقرير تقييم الموردين (مشتريات -ن ٠٨-٠١) بواقع : <ul style="list-style-type: none"> • تسعيرة واحدة للسلعة أو الخدمة التي تتراوح قيمتها بين ١-١٠٠٠ ريال . • تسعيرتين للسلعة أو الخدمة التي تتراوح قيمتها بين ١٠٠١-٥٠٠٠ ريال . • ثلاث تسعيرات للسلعة أو الخدمة التي تزيد قيمتها عن ٥٠٠٠ ريال . • أكثر من ٥٠٠٠ ريال تعلن عطاء واختيار المورد الأفضل . 	٤-١-٥
	تحرير أمر شراء (مشتريات - ن ٠١-٠٢) بعد اختيار التسعيرة المناسبة من حيث الجودة والسعر وشروط التوريد ويتم توقيعها من رئيس قسم المشتريات	٥-١-٥
مدير الجمعية	اعتماد الشراء	٦-١-٥
قسم المشتريات	ايصال أمر شراء (مشتريات - ن ٠١-٠٢) للمورد لإشعاره برغبة الجمعية في شراء السلعة . وتتم متابعة المورد لاستلام المطلوب في الوقت المناسب .	٧-١-٥
قسم المشتريات	عند وصول السلعة المطلوبة يتم تسليمها لمأمور المستودع مع صورة من أمر الشراء المعتمد بهدف تسليمها للمستودع لإثباتها ضمن دفتر المخزون ، والذي يقوم بتحرير سند استلام وفق (مشتريات - ن ٠١-٠٣) أو نموذج قبول الخدمة حسب الوصف السابق .	٨-١-٥

مأمور المستودع	تسليم (فاتورة الشراء + صورة طلب المواد + صورة أمر الشراء + أصل سند الاستلام) لقسم المحاسبة لإثبات الدين لصالح المواد أو الصندوق حسب طريقة الشراء .	٩-١-٥
	تسليم السلعة للوحدة الطالبة على اذن تسليم معتمد .	١٠-١-٥
المستودعات	تسليم أصل إذن تسليم لقسم المحاسبة لغرض اثبات عملية الصرف	١١-١-٥

		٢-٥ طلب خدمة
	<p>المدخلات : خطة المشتريات المعتمدة ، نموذج طلب خدمة معتمد من مدير الإدارة</p> <p>العمليات : مقارنة الطلب مع الخطة</p> <p>المخرجات : تأمين الخدمة</p>	
الوحدة الطالبة	١-٢-٥	تحرير طلب خدمة حسب النموذج (مشتريات - ن-١٠٠١) .
مدير/ رئيس الوحدة الطالبة	٢-٢-٥	اعتماد الطلب المقدم ورفع له قسم المشتريات
قسم المشتريات	٣-٢-٥	دراسة الطلب ومقارنته بخطة المشتريات وفي حال وجوده ننتقل الي البند رقم (٤-١-٥) واذا لم يكن بالإمكان الاعتذار للوحدة الطالبة
	٤-٢-٥	الاتصالات اللازمة بموردي المادة ممن تتوفر لديهم وذلك طبقاً لقاعدة البيانات المتوفرة في سجل الموردين المعتمد .
قسم المشتريات	٥-٢-٥	<p>الحصول على تسعيرات للخدمة من جهتين مختلفتين بالاعتماد على قائمة الموردين المعتمدين وفق نموذج (مشتريات - ن-٠٧-٠١) وتقرير تقييم الموردين (مشتريات - ن-٠٨-٠١) مختلفة بواقع :</p> <ul style="list-style-type: none"> • تسعيرة واحدة للسلعة أو الخدمة التي تتراوح قيمتها بين ١٠٠٠-١ ريال . • تسعيرتين للسلعة أو الخدمة التي تتراوح قيمتها بين ١٠٠١-٥٠٠٠ ريال . • ثلاث تسعيرات للسلعة أو الخدمة التي تزيد قيمتها عن ٥٠٠٠ ريال . • أكثر من ٥٠٠٠ ريال تعلن عطاء واختيار المورد الأفضل.
مدير الجمعية	٦-٢-٥	اعتماد الشراء
قسم المشتريات	٧-٢-٥	ايصال أمر شراء (مشتريات - ن-٠١-٠٢) للمورد لإشعاره برغبة الجمعية في الحصول على الخدمة . وتتم متابعة المورد لاستلام المطلوب في الوقت المناسب .
قسم المشتريات	٨-٢-٥	عند وصول الخدمة المطلوبة يتم تسليمها لمأمور المستودع مع صورة من أمر الشراء المعتمد بهدف تسليمها للمستودع لإثباتها ضمن دفتر المخزون ، وفق نموذج قبول الخدمة (مشتريات - ن-٠١-٠٥)
قسم المشتريات	٩-٢-٥	تسليم (فاتورة الشراء + صورة طلب المواد + صورة أمر الشراء + أصل سند الاستلام) لقسم المحاسبة لإثبات الدين لصالح المواد أو الصندوق حسب طريقة الشراء
قسم المشتريات	١٠-٢-٥	تسليم نموذج قبول الخدمة للوحدة الطالبة

قسم المشتريات	تسليم أذن قبول الخدمة لقسم المحاسبة لغرض إثبات عملية الصرف	٢-٥ ١١
رئيس قسم المشتريات	يتم تقييم الموردين مرة كل ٦ شهور وفق نموذج (مشتريات -ن-١-٠٨)	٣-٥
المشتريات الإعلام التدريب	الموردين الحاصلين على تقييم عالي نعمل تقديم قيمة مضافة لهم من خلال الاعلان عن منتجاتهم في البرامج التدريبية وكذلك تزويدهم بإصدارات الجمعية	٤-٥