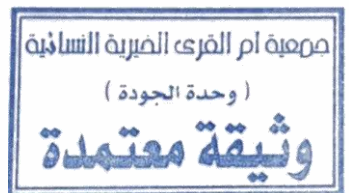




دليل المستفيدين في جمعية أم القرى الخيرية النسائية بمكة المكرمة

1446 هـ / 2024 م

الإصدار (00/04)

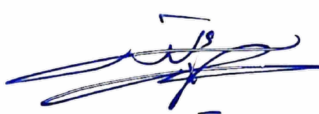


نظام إدارة الجودة

Quality Management System

دليل المستفيدين بجمعية أم القرى الخيرية النسائية

بيان التعديل			
رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحة	ملخص التعديل
01	2024/12/09م	وفق الفهرس	إضافة تحليل شرائح المستفيدين ومصفوفة التأثير والتأثر
02			إضافة أقسام الإدارة العامة
03			إضافة وحدة التطوع
04			إضافة وحدة أم القرى لدعم المشاريع الصغيرة
05			تحديث سياسة الجودة والأهداف والدليل

إعداد	مراجعة	اعتماد	
المسمى الوظيفي	أخصائي الجودة	مشرف وحدة إدارة الأداء والتميز المؤسسي	المدير التنفيذي
الاسم	أ/ريناد الصاعدي	أ/هيا بنت مخضرم الجونوني	أ/أريج بنت درويش صبرفي
التوقيع			

المركز/ القسم/ الوحدة	المسمى الوظيفي	الاسم
الإدارة العامة	مشرف وحدة إدارة الأداء والتميز المؤسسي	أ/ هيا مخضور المجنوني
الخدمة الاجتماعية والإسكان	مشرفة القسم	عنها؛ أ/ ابتهاج بنت حميد إسماعيل
روضة حديقة الطفل النموذجية	مديرة المركز	أ/ ليلي بنت يوسف فلمبان
دار الزهور لرعاية الأيتام	مديرة المركز	أ/ سارة بنت أسامة حابس
التطوع	مديرة الوحدة	عنها؛ أ/ هيا المجنوني
أم القرى لدعم المشاريع الصغيرة	مشرفة الوحدة	أ/ مرام بنت حسن عسيري

الفهرس

رقم الصفحة	المحتوى	م
24	دليل المستفيدين الإدارة والأقسام المساندة	1.
28	دليل المستفيدين الخدمة المجتمعية والإسكان التنموي	2.
34	دليل المستفيدين مركز روضة حديقة الطفل النموذجية	3.
37	دليل المستفيدين مركز دار الزهور لرعاية الأيتام بمكة المكرمة	4.
45	دليل المستفيدين وحدة التطوع	5.
48	دليل المستفيدين وحدة أم القرى لدعم المشاريع الصغيرة	6.

الهدف من الدليل

يهدف هذا الدليل إلى تحديد المستفيدين من الجمعية، وتصنيفهم، وتوضيح الخدمات المقدمة لهم، وآلية التمكين، والمتابعة، والتواصل، والتقييم، وقياس الرضا.

نطاق تطبيق الدليل

يتم تطبيق الدليل على جميع أصحاب المصلحة بالجمعية والمستفيد
الداخلي والخارجي

المقدمة

تأسست جمعية أم القرى الخيرية النسائية عام (1395هـ) والمسجلة برقم (20) في (1396/2/2هـ) الموافق (1976م) كجمعية غير ربحية بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية؛ بجهود (19) سيدة من نساء مكة المكرمة الفاضلات. وقد اهتمت ومازالت بتقديم الخدمات المجتمعية للمجتمع المحلي، ومجموعة مخصصة من المستفيدات يتم الحرص على تقديم الخدمات الموجودة لهم باستمرار بناءً على نوع المستفيد وتصنيفه والخدمة المخصصة له، وذلك من خلال حسن التخطيط لبرامجها، ومتابعة تقديمها، وقياسها، وتحسينها. فقد تم تطور تصنيف المستفيدين منذ نشأت الجمعية وحتى هذا العام والذي فصلهم وفق التطورات الحاصلة والتوسع للجمعية في خدماتها. ويتم تقديم هذه الخدمات كذلك في ضوء تنظيم إداري قائم على لائحته الأساسية وأهدافها العامة والاستراتيجية، وسياسات تنظيم عملها وحوكمتها، ودليلي الجمعية التنظيمي والإجرائي.

وتقدم الجمعية (11) خدمة رئيسية تشمل كل من الخدمات المجتمعية، والاجتماعية، والإغاثية، والإيوائية، والإسكانية، والتعليمية، والتأهيلية، والتدريبية، والتطوعية، والريادية، والإقراضية، والعضوية؛ وذلك من خلال مركزي هي: مركز روضة حديقة الطفل النموذجية، ومركز دار الزهور لرعاية الأيتام؛ و(4) وحدات هي وحدة التطوع، ووحدة الإسكان التنموي، ووحدة أم القرى لدعم المشاريع الصغيرة، ووحدة إدارة الأداء والتميز المؤسسي؛ وقسم الخدمة الاجتماعية.

وفي ظل سعيها على تقديم أفضل الخدمات الموجودة وتحديد أفضل مسار لذلك فقد عملت على خطتين استراتيجيتين الأولى الخطة الاستراتيجية (2017-2020م) والثانية الخطة الاستراتيجية (2021-2025م)، بالإضافة إلى ضبط أدائها وتقنينه وفق مجموعة من المنهجيات والإجراءات المراجعة بشكل دوري مما مكنها من مطابقة المعايير العالمية وتعزيز سمعتها والثقة بها؛ فقد حصلت في العام (1434هـ / 2013م) على شهادة الأيزو للمواصفات ISO: 9001:2008 و ISO: 9001:2015، وبذلك تكون أول جمعية نسائية تحصل عليها على مستوى المملكة، كما حصلت على شهادة ريزم المستوى الأول في العام (نوفمبر 2019م) وهي النسخة العربية من نظام بيكاسو البريطانية للجودة في القطاع الثالث. كما حصلت على جائزة التميز المؤسسي بالمستوى الثالث حول المملكة عام (2022م) وعلى ذلك قدمت على مجموعة من الجوائز الوطنية إيماناً منها بقدراتها وسعيها لتطوير أدائها لتحقيق أفضل مستوى أداء في القطاع.

وفي ضوء ما سبق فقد حدثت رؤيتها الجديدة كالآتي:

الأهداف العامة والتوجه الاستراتيجي للجمعية

الرؤية:

الريادة الوطنية في العمل الخيري لخدمة الاسرة والمجتمع

الرسالة:

المساهمة في تمكين الاسر والايتام من خلال البرامج والخدمات المجتمعية والاعانات بما يحقق التكافل الاجتماعي ويواكب التوجه الوطني

قيمنا

- ~ على مستوى الأفراد: التميز - خدمة الآخرين - الصدق - الأمانة.
- ~ على مستوى المجموعة: العمل الجماعي - التعاون - التخطيط والرؤية المستقبلية - الإنتاجية.
- ~ على مستوى الجمعية: التطوير والتحسين المستمر - التمكين - الاستدامة.

الأهداف العامة للجمعية

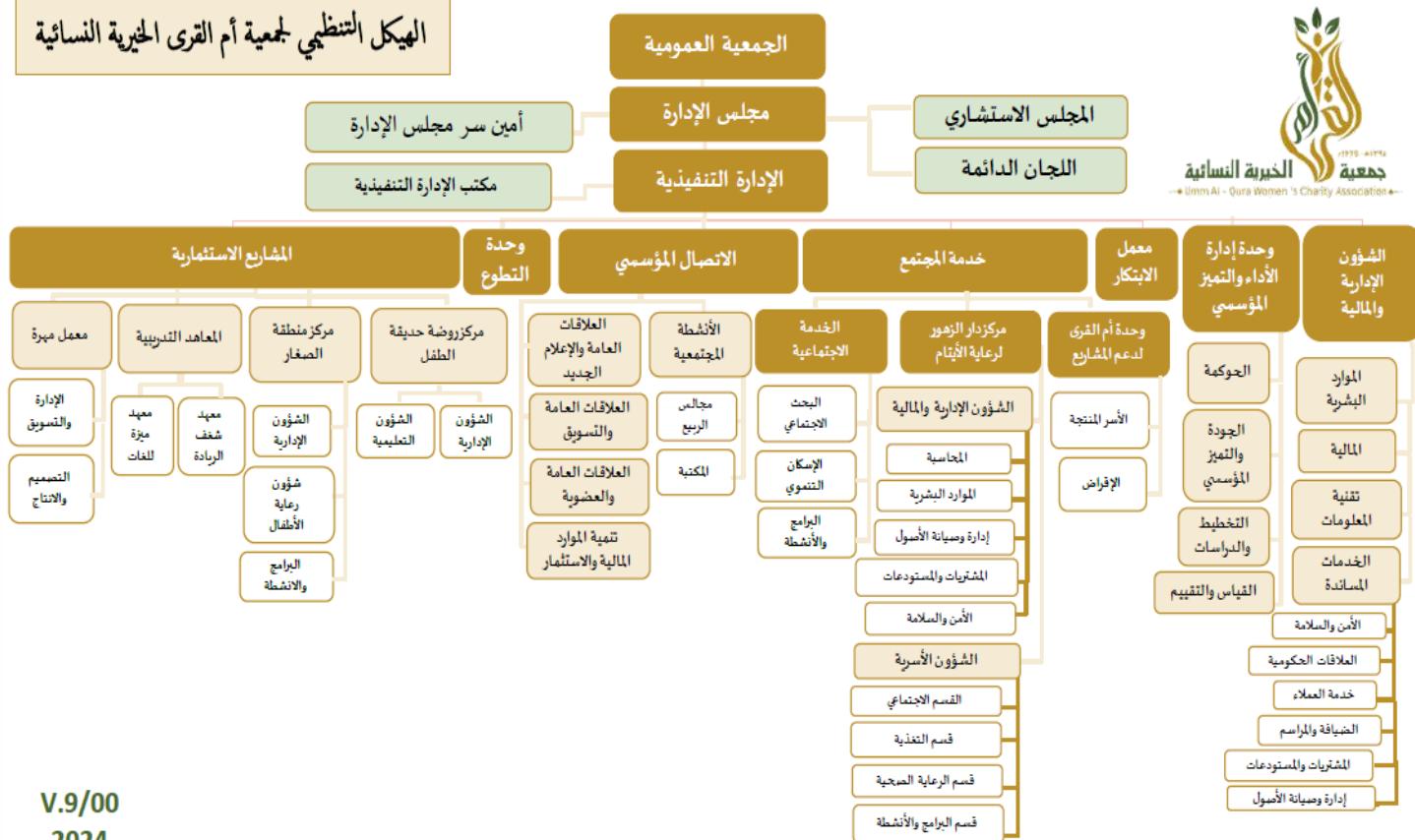
- 1- المساهمة في دعم وتمكين الأسر وتحقيق التكافل.
- 2- رعاية الأيتام وتمكينهم.
- 3- التميز في تعليم الأطفال ورعايتهم.
- 4- مواكبة التوجه الوطني في مجال التطوع.
- 5- تقديم خدمات اجتماعية وبرامج ثقافية - تعليمية - ترفيهية - تأهيلية للمجتمع.

الأهداف الاستراتيجية للجمعية

1. تنمية الموارد الذاتية المستدامة وزيادة الإيرادات.
2. تخفيض المصاريف وترشيد الاستهلاك.
3. تطوير البنية التحتية الملائمة.
4. بناء منظومة تقنية متكاملة.
5. جذب وتأهيل الكفاءات المهنية المتميزة.
6. تقديم خدمات احترافية وذات جودة عالية.
7. تحصيل المعايير الوطنية والعالمية في العمل الخيري.
8. تحقيق الحضور الإعلامي والتسويقي للخدمات المقدمة.
9. إقامة الشراكات الاستراتيجية الفاعلة وكسب العملاء.

الهيكل التنظيمي للجمعية

الهيكل التنظيمي لجمعية أم القرى الخيرية النسائية



V.9/00
2024

سياسة الجودة

" نحن جمعية أم القرى الخيرية النسائية نلتزم -بإذن الله- بالهوض بالدور الإنساني والاجتماعي من خلال تقديم خدمات عالية الجودة تتوافق مع اللوائح والأنظمة، وتلبية تطلعات ومتطلبات المستفيدين، مع الالتزام بتطبيق نظام إدارة الجودة (ISO9001:2015).

نضع رضا العميل (المناخ- المستفيد) نصب أعيننا كهدف سامٍ ونبيل، وذلك من خلال:

- التطوير والتحسين المستمر للمنظومة الإدارية لتحقيق أعلى معايير الجودة والفعالية.
- بناء فريق عمل متميز يتمتع بالكفاءة والاحترافية، مع تطوير قدراته والمحافظة عليه.
- الاستجابة لمتطلبات وتوقعات العملاء بما يضمن تحقيق القيمة الإنسانية والرضا المتبادل.
- مواءمة العمليات والخدمات مع التوجهات الاستراتيجية لتحقيق أهداف الجمعية واستدامتها.

رئيسة الجمعية

أ/زينب بنت جمال الدين فلمبان

المصطلحات

شامل لجميع المؤشرات والممارسات التي يُفترض وجودها داخل بيئة تنظيمية واحدة، ويشترك في هذه البيئة مجموعة من أصحاب المصلحة، فإنه من الضرورة فهم المصطلحات والمفاهيم والمسميات الرئيسية لتداولها بين أصحاب المصلحة بسهولة استخدامها وسرعة فهمها، وهي كالآتي:

المصطلحات	التعريف
الجمعية	يقصد بها جمعية ام القرى الخيرية النسائية بمكة المكرمة
المستفيدين	هو كل جهة (خاص-حكومي) او شخص يتعامل مع الجمعية سواء من داخلها او خارجها.
الحقوق	الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها.
الواجبات	التزام المستفيدين بأنظمة ولوائح الجمعية.
خدمة المستفيدين	مجموعة البرامج والخدمات التي تستهدف تحقيق رضا المستفيدين.

الارتباط الأفقي

الجهة	الارتباط
منهجيات كافة الأقسام والوحدات	تقديم الخدمات ومتابعتها- قياس الرضا- معالجة الشكاوى.
منهجية الجودة	ضبط الوثائق- قياس الرضا- معالجة الشكاوى.

الارتباط العمودي

اللائحة الأساسية	الأهداف العامة والفئة المستفيدة، والنطاق الجغرافي لتقديم الخدمات.
الخطة الإستراتيجية	تحقيق الخدمات المجودة، وزيادة نسبة رضا المستفيدين وأصحاب المصلحة.

خدمة المستفيد:

تحرص الجمعية على المستفيد وتوليها رعاية واهتمام عبر أهدافها الاستراتيجية والتي منها:

- تصميم وتقديم برامج متنوعة وجذابة للمستفيدين.
- تحقيق الاكتفاء الذاتي للمستفيدين.

وغيرها من الأهداف التي تصب في مصلحة المستفيد، ووضعت معدل لتحقيق رضا المستفيد حيث ورد في وثيقة الخطة التنفيذية ، مستهدف نسبة رضا المستفيد : متميز 90 % ، متوسط 80 % ، أدنى 70 % ، كما تضع عدد من الخطوات من أجل تلبية حاجتهم وتحقيق رغباتهم بأسهل وأسرع الإجراءات من خلال:

1. الحرص على جودة الخدمات:

- تقديم أفضل البرامج والخدمات وأجودها.
- تقييم جودة الخدمات من خلال نتائج الاستبيان والتغذية الراجعة بعد تقديم الخدمة.
- المتابعة الدورية لمدى جودة الخدمات من خلال التقارير الربع السنوية.

2. الحرص على سهولة وصول المستفيد للخدمات والمدة الزمنية لتنفيذها

- تضمين خدمات الموقع الإلكتروني للجمعية.
- مواقع التواصل الاجتماعي.
- تنفيذ الخدمات في زمن مناسب للخدمة ويختلف بحسب نوع الخدمة.
- تقييم الخدمة من ناحية سهولة الوصول والمدة من خلال الاستبيان.
- العمل على دراسة نتائج التقييم وتحسينها.

3. الاستجابة لطلب المستفيدين:

- تفعيل صندوق الاقتراحات، ايقونة صوتك مسموع في الموقع الإلكتروني.
- الاهتمام بطلبات واقتراحات وشكاوى المستفيدين.
- دراسة الطلبات والاقتراحات وتنفيذ الملائم منها.

4. فتح الاتصال الفعال مع المستفيد:

- حصول المستفيدين على معلومات عن المركز وأقسامه ونوعية الخدمات والبرامج المقدمة.
- استمرارية التواصل مع المستفيدين للتعرف على آرائهم حول الخدمات والبرامج المقدمة وتطوير أدائها.
- اتصال المستفيدين بموظفات المركز.
- ملائمة مواقع وأماكن تقديم الخدمة للمستفيدين.

5. المرونة:

- تفعيل الخطابات الإلكترونية للتيسير على المستفيد.
- تفويض الصلاحيات.

- نظام استرداد الرسوم المالية، والتحويلات البنكية.

6. الشفافية والوضوح:

- الحرص على توضيح الإجراءات الخاصة بالمستفيدين والأنظمة المتبعة في الجمعية حسب الخدمة المقدمة والقسم المختص.
- اطلاع المستفيد على ما تم اتخاذه حيال شكواه.

وتحرص الجمعية تمام الحرص على كل ما من شأنه رفع مستوى الخدمات المقدمة للمستفيد والعمل على كسب رضاه وتحسين الخدمات المقدمة.

معلومات عامة عن الجمعية

اسم المنشأة: جمعية أم القرى الخيرية النسائية.

تاريخ التأسيس: 1395هـ.

النشاط: جمعية خيرية.

العنوان: مكة المكرمة ، حي النزهة ، شارع محمد الصبان.

العنوان الوطني:

الرمز البريدي: 24225 الرقم الإضافي: 8065 رقم المبنى: 4187 رقم الوحدة: 102

تليفون: 5600726 ، 5600723 ، فاكس: 5602475

البريد الإلكتروني: info@umalqura.org.sa الموقع الإلكتروني: www.umalqura.org.sa

رقم تسجيل الجمعية بوزارة الشؤون الاجتماعية (20) تاريخ: 1396/2/2

رقم السجل التجاري: 4031091031

تاريخ إصدار السجل التجاري: 16/ 6/ 1436هـ .

تحليل فئات المستفيدين واحتياجاتهم

❖ تحليل شرائح المستفيدين وأصحاب المصلحة

أولاً: المستفيدين

الأهمية النسبية لشرائح المستفيدين (5) عالية جداً، (1) منخفضة جداً (تم تقديرها مقابل الأهداف والخدمات والعدد)	ما الذي يحتاجه الجمعية منهم؟	ما الذي يحتاجونه من الجمعية؟	درجة الاهتمام (عالية / منخفضة)	درجة التأثير (عالية / منخفضة)	شرائح المستفيدين
المستفيدين الذين تُقدم لهم الخدمات					
5	رضاهم من خلال تقديم الخدمات المجودة	خدمات إيوائية وإغاثية شاملة عينية ونقدية منها المواد الغذائية، الأدوات المنزلية والأثاث، الكسوة، والحقائب المدرسية، الاحتياجات التأهيلية والتوعوية والتنمية.	عالية	عالية	أسر محتاجة (مطلقات، أرامل، كبار سن، أيتام ضمن أسرهم، وذوي الدخل المحدد)
3	اشتراكات ودعم مادي	خدمات ثقافية وتوعوية	عالية	عالية	أعضاء مجالس الربيع
5	الاشتراك بالبرامج التأهيلية والتدريبية. الالتزام بالبرامج والاستفادة منها. دعم الجمعية بالتغذية الراجعة. الاستمرارية في الاستفادة من الخدمات	خدمات وبرامج تأهيلية وتدريبية ذات جودة عالية تحقق الكفاءة والفاعلية في بيئة تدريبية جيدة.	عالية	عالية	متدربات بمعهد شغف الريادة – الفتيات فوق عمر (13) سنة
3		خدمات تأهيلية وتدريبية ذات جودة عالية تحقق الكفاءة والفاعلية في بيئة تدريبية جيدة من خلال قنوات تدريبية رقمية جيدة	عالية	عالية	المتدربات والمتدربين بمعهد شغف الريادة – عن بُعد
5		خدمات وبرامج تأهيلية وتدريبية ذات جودة عالية تحقق الكفاءة والفاعلية في بيئة تدريبية جيدة وأنشطة جاذبة ومحفزة.	عالية	عالية	الأطفال المتدربين بمعهد شغف الريادة (بنات من عمر 6-13 وبنين من عمر 6-9)
5		خدمات وبرامج تأهيلية وتدريبية ذات جودة عالية تحقق الكفاءة والفاعلية في بيئة تدريبية جيدة ومناهج عالية الجودة.	عالية	عالية	المتدربات بمعهد ميزة للغات من عمر (13)
5	الاشتراكات- التعريف بالجمعية- المشاركة الفاعلة في تطوير النشاط الثقافي- رضاهم- تقديم التغذية الراجعة للجمعية	خدمات وبرامج وفعاليات ثقافية وتوعوية وتعليمية	عالية	عالية	مستفيدات المكتبة العامة- زائرات
3		توفير الخدمات المكتبية والمراجع المناسبة والحديثة لهم.	عالية	منخفضة	مستفيدات المكتبة العامة -الباحثين الأكاديميين

الأهمية النسبية لشرائح المستفيدين (5) عالية جدًا، (1) منخفضة جدًا (تم تقديرها مقابل الأهداف والخدمات والعدد)	ما الذي يحتاجه الجمعية منهم؟	ما الذي يحتاجونه من الجمعية؟	درجة الاهتمام (عالية / منخفضة)	درجة التأثير (عالية / منخفضة)	شرائح المستفيدين
4		توفير خدمات الاستعارة والمراجع المناسبة والحديثة	عالية	عالية	مستفيدات المكتبة العامة - مستعيرات
5	الإيرادات من الرسوم- السمعة الجيدة- رضاهم- تقديم التغذية الراجعة الجيدة للروضة.	الخدمات التعليمية والترفيهية التربوية والتغذية المناسبة للأولياء الأمور للأطفال المسجلين من عمر (3-5 سنوات)	عالية	عالية	الأطفال المسجلين بروضة حديقة الطفل النموذجية
5	الالتزام بالضوابط والأنظمة. حسن استخدام المرافق. تقديم التغذية الراجعة للدار والجمعية بالطريقة النظامية المحددة. تكوين علاقات جيدة مع الأخوات ومع موظفات الدار.	تقديم الخدمات الإيوائية والرعاية الشاملة لأيتام ذوي الظروف الخاصة وتشمل: المسكن، والطعام، والملبس، والمصروف، والتعليم، والترفيه، والبيئة العائلية من خلال التبرعات والكفالات والزكاة	عالية	عالية	أيتام ذوي الظروف الخاصة
5	علاقات جيدة بين الجيران- الحفاظ على الوحدات المسلمة- التعاون في دراسة الحالة وصدق البيانات.	خدمات إسكانية- دعم إيجار- ترميم منازل	عالية	عالية	أسر الضمان الاجتماعي المؤهلين لبرامج الإسكان التنموي (الوحدات الإسكانية- دعم الإيجار- الترميم)
4	الالتزام بحضور البرامج والورش- التعلم مما قدم لهم- تحقيق رضاهم- تقديم التغذية الراجعة للجمعية.	خدمات تأهيلية وتدريبية ذات جودة عالية تحقق الكفاءة والفاعلية تساهم في تعزيز المهارات المهنية- وحسن الجوار... إلخ)	عالية	عالية	أسر الضمان الاجتماعي المؤهلين لبرامج الإسكان التنموي (البرامج التوعوية والتأهيلية والثقافية)
4	تقديم الأوراق الثبوتية وتوثيق مشاريعهم، التعاون أثناء متابعة المشاريع- الشفافية والإفصاح.	خدمات تمكينية وتأهيلية لسوق العمل الحر	عالية	عالية	أسر منتجة
5	تقديم الأوراق الثبوتية وتوثيق مشاريعهم، التعاون أثناء متابعة المشاريع- الالتزام بالسداد وفق جدولته وحت إغلاق القرض- الشفافية والإفصاح.	خدمات إقراضية وتمكينية وتأهيلية لسوق العمل الحر	عالية	عالية	أسر منتجة مدعومة بقروض حسنة من وحدة أم القرى لدعم المشاريع
5	المساهمة في تمكين المرأة في تحقيقي رؤية 2030	تسخير إمكانيات الوزارة لدعم ومساندة وتحقيق أهداف الجمعية	عالية	عالية	المستثمرات في حاضنة بيت فتيات أم القرى

الأهمية النسبية لشرائح المستفيدين (5) عالية جدًا، (1) منخفضة جدًا (تم تقديرها مقابل الأهداف والخدمات والعدد)	ما الذي يحتاجونه من الجمعية؟	ما الذي يحتاجونه من الجمعية؟	درجة الاهتمام (عالية / منخفضة)	درجة التأثير (عالية / منخفضة)	شرائح المستفيدين
	الشفافية والحوكمة				
5	إيرادات الإيجارات- الحفاظ على الأصل دون عبث أو تخريب.	الشراكة المجتمعية – رسوم إيجار جيدة- أماكن مناسبة	عالية	عالية	المستفيدين من عقارات الجمعية الخارجية (المملوكة والموقوفة)
5	إيرادات الاشتراك- الالتزام بالضوابط والأنظمة- تحسين الصورة الذهنية للجمعية وسمعتها.	برامج وفعاليات وأنشطة مجتمعية في مختلف المجالات	عالية	متوسط	مستفيدين البرامج الثقافية والتوعوية والأسرية والاجتماعية والترفيهية
5	شغل الفرص التطوعية في الجمعية بكفاءة وفاعلية- تقديم التغذية الراجعة للجمعية.	خدمات تمكينية من خلال الفرص التطوعية المطروحة وبالتدريب المناسب وتقديم التغذية الراجعة لهم.	عالية	عالية	المتطوعين (فريق سواعد أم القرى / فريق أطفال رزق التطوعي)
5	إيرادات الرسوم التدريبية- شغل الفرص الوظيفية التي يمكن التدريب عليها في الجمعية بكفاءة وفاعلية- تقديم التغذية الراجعة للجمعية- تحسين الصورة الذهنية للجمعية وزيادة التعريف بها.	خدمات تمكينية من خلال الفرص التدريبية المطروحة وتأهيلهم بالدعم المناسب وتقديم التغذية الراجعة لهم.	عالية	عالية	متدربات برنامج خذ خبرة
4			منخفضة	عالية	متدربات التدريب التعاوني من الجامعات والمعاهد

المستفيدين الداخليين

5	إيرادات رسوم الاشتراك- تفعيل دورهم في المجتمع للتعريف بالجمعية- المشاركة الفاعلة في اجتماعات الجمعية العمومية- المشاركة الفاعلة في اللجان الدائمة والتخصصية.	تقارير سنوية مالية وأداء عام- تمكين من اختصاصاتهم وفق اللائحة الأساسية- الاستفادة من خدمات وميزات العضوية- إشراكهم في الفعاليات والبرامج واللجان.	عالية	عالية	أعضاء الجمعية العمومية
4	إيرادات رسوم الاشتراك- تفعيل دورهم في المجتمع للتعريف بالجمعية- حضور والمشاركة في الفعاليات والمناسبات	الاستفادة من خدمات وميزات العضوية- إبلاغهم بالفعاليات وحضورها	متوسطة	متوسط	الأعضاء المنتسبين والبراعم
5	الدعم المعنوي والاقتصادي والفني والمجتمعي	المساهمة في دعم العمل الخيري- حضور اجتماعات الجمعية العمومية بدعوة خاصة دون حق التصويت	متوسط	عالية	الأعضاء الشرفيين

5	ممارسة مهامه واختصاصاته وفق ما نصت عليه اللائحة الأساسية- دعم العمل المؤسسي في الجمعية وتحقيق التميز- متابعة ومراجعة أداء الجمعية- التعريف بالجمعية وخدماتها في المجتمع	تمكينهم من ممارسة مهامهم واختصاصاتهم- توفير البيانات اللازمة لهم لاتخاذ القرارات	عالية	عالية	مجلس الإدارة
5	تحقيق أهداف الجمعية وقيمها والاهداف الوظيفية لهم على أكمل وجه- المشاركة الفاعلة في فرق العمل- التعاون- الالتزام بالمواثيق واللوائح والسياسات- مراقبة الله في العمل	استكمال العقود ووضوحها- تمكينهم من ممارسة مهامهم واختصاصاتهم- توفير متطلبات العمل اللازمة والبيئة التنظيمية المناسبة- إيفائهم حقوقهم على أكمل وجه- التحفيز- النمو المهني- العدالة والشفافية وحسن التوجيه	عالية	عالية	العاملين
5	-	وحسن التوجيه	عالية	عالية	المدربات

ثانيًا: أصحاب المصلحة

الأهمية النسبية لشرائح المستفيدين (5) عالية جدًا، (1) منخفضة جدًا (تم تقديرها مقابل الأهداف والخدمات والعدد)	ما الذي تحتاجه الجمعية منهم؟	ما الذي يحتاجونه من الجمعية؟	درجة الاهتمام (عالية / منخفضة)	درجة التأثير (عالية / منخفضة)	المستفيدين وأصحاب المصلحة
5	الموافقات- التراخيص- تقييم الحوكمة- التغذية الراجعة	الإفصاح- الحوكمة- البيانات الإحصائية- القوائم المالية-	منخفضة	عالية	المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
5	تسخير إمكانيات الوزارة لدعم ومساندة وتحقيق أهداف الجمعية	التقارير- ... إلخ- التغذية الراجعة المناسبة	منخفضة	عالية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
5	الدعم المالي للخدمات والبرامج والأنشطة- الشفافية والإفصاح- حسن التعريف بالبرامج والأنشطة وتسويقها	الشفافية- توفير البيانات والتقارير اللازمة- استكمال العقود والإجراءات القانونية ووضوحها	منخفضة	عالية	الداعمين والمانحين
5	الشراكة المجتمعية- الدعم المالي والتسويقي		منخفضة	عالية	الشركاء
5	جودة المواد والتسليم- حسن التعامل- توفير الخصومات المناسبة	استكمال العقود والإجراءات القانونية ووضوحها- سداد تكاليف المواد الموردة للجمعية	منخفضة	عالية	الموردون
4	تبادل الخبرات- المشاركة في تنمية القطاع الخيري- عقد الشراكات الاستراتيجية الملائمة- توفير البيانات اللازمة بين الجمعيات ذات الشراكة- توفير البيانات اللازمة لتطوير القطاع		عالية	منخفضة	الجمعيات الخيرية والقطاع الثالث
5	المساهمة في التنمية المجتمعية خاصة ما يتعلق في شؤون المرأة	الدعم للبرامج التابعة للجمعية	منخفضة	عالية	امارة منطقة مكة المكرمة
5	الشفافية والوضوح والاطلاع على الأنشطة الميدانية والتأكد من سلامتها	الدعم للبرامج في الأماكن	منخفضة	عالية	امانة العاصمة المقدسة
3	التعريف بالجمعية تحسين الصورة والسمعة الإعلان للبرامج والأنشطة	الظهور الإعلامي رسوم التسويق	منخفض	منخفض	الإعلاميين والمسوقين

مصفوفة التأثير والتأثر للجمعية

ذو أهمية عالية	المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	الداعمين والمانحين الشركاء الموردون	المستفيدين الذين تُقدم لهم الخدمات	المستفيدين الداخليين	
ذو أهمية منخفضة	الإعلاميين والمسوقين			الجمعيات الخيرية والقطاع الثالث		
	ذو تأثير منخفض			ذو تأثير مرتفع		

❖ تصنيف المستفيدين حسب طبيعة الخدمات المقدمة

المستفيدين من المساعدات العينية والنقدية

1. أرامل.
2. أيتام ضمن أسرهم.
3. مطلقات.
4. مهجورات.
5. ذوي الدخل المحدود.
6. ذوي الظروف الخاصة.

المستفيدين من الزكاة

1. المستفيدين من الزكاة- أسرة صغيرة.
2. المستفيدين من الزكاة- أسرة متوسطة.
3. المستفيدين من الزكاة- أسرة كبيرة.

المستفيدين من الكفالات

1. المستفيدين من الكفالات- أسرة صغيرة.
2. المستفيدين من الكفالات- أسرة متوسطة.
3. المستفيدين من الكفالات- أسرة كبيرة.

المستفيدين من الخدمات الإسكانية

1. المستفيدين من الوحدات السكنية.
2. المستفيدين من دعم الإيجار.
3. المستفيدين من ترميم المنازل.
4. المستفيدين من برامج تعزيز الجوار وتحسين جودة الحياة.

المستفيدين من خدمات دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة

1. الأسرة المنتجة المستفيدة من الإقراض.
2. الأسرة المنتجة المستفيدة من التمكين من خلال البرامج التدريبية.
3. الأسرة المنتجة المستفيدة من التمكين من خلال البازارات.
4. الأسرة المنتجة المستفيدة من برامج التسويق.
5. المستفيدين من برامج تعزيز مهارات العمل الحر وإدارة المشاريع.
6. زوار الفعاليات والبازارات.

المستفيدين من الخدمات التعليمية والتدريبية والتأهيلية

1. الأطفال بين عمري (3-5) سنوات المستفيدين من البرامج التعليمية والتربوية في رياض الأطفال.
2. الأطفال بين عمري (الولادة-3) سنوات المستفيدين من خدمات الرعاية من خلال الحضانه.
3. المستفيدين من البرامج التأهيلية والتطويرية في معهدي شغف الريادة وميزة.

المستفيدين من الفعاليات والأنشطة الثقافية والوطنية والترفيهية

1. المستفيدين من البرامج التوعوية والثقافية، والدينية والمجتمعية والوطنية (الاتصال المؤسسي- مجالس الربيع- العلاقات العامة- المكتبة- معهدي شغف الريادة وميزة- مركز روضة حديقة الطفل النموذجية- مركز دار الزهور- وحدة التطوع- وحدة الإسكان التنموي- وحدة أم القرى لدعم المشاريع الصغيرة).
2. المستفيدين من الخدمات المكتبية وبرامجها (أندية- لقاءات- معارض- رحلات ثقافية) ويشملون (الزائرات- المستعيرات- الأكاديميات والباحثات).
3. المستفيدين من الفعاليات والبازارات (مشاركين- زوار).

المستفيدين من خدمات العضوية

تحليل

م	شريحة المستفيدين	الخدمات المقدمة
1	الأعضاء الشرفيين (رجال ونساء): العضوية لهم ممنوحة نظير تميزه في إحدى مجالات الجمعية.	1. يمنح مميزات العضوية الماسية. 2. يجوز له دخول اجتماع الجمعية العمومية بدعوة من مجلس الغدارة. 3. المشاركة في اللجان الاستشارية. 4. الظهور الإعلامي كشريك على مطبوعات الجمعية.
2	الأعضاء الماسيين؛ هم الأعضاء العاملين من الرجال والنساء، وقيمة اشتراكهم (1000) ريال.	1. حضور النساء منهم الجمعية العمومية والترشح بعد مضي (6) أشهر على تسجيلها. 2. خصومات من المنشآت الصحية والمنشآت التجارية الشريكة. 3. خدمات VIP تقدم من العيادات ومراكز التجميل. 4. رحلة سنوية. 5. خصم (15%) من المعهد والروضة والكيانات الاستثمارية في الجمعية.
3	الأعضاء الذهبيين؛ هم الأعضاء العاملين من النساء، وقيمة اشتراكهم (500) ريال.	1. حضور الجمعية العمومية والترشح بعد مضي (6) أشهر على تسجيلها. 2. خصومات من المنشآت الصحية والمنشآت التجارية الشريكة. 3. خصم (15%) من المعهد والروضة.
4	الأعضاء الفضيبيين؛ هم الأعضاء المنتسبين، وقيمة اشتراكهم (300) ريال.	1. خصومات من المنشآت الصحية والمنشآت التجارية الشريكة.
5	عضوية البراعم؛ وهم الأطفال (الفتيات إلى عمر (15) سنة - الأولاد إلى عمر (10) سنوات)، وقيمة اشتراكهم (100) ريال.	1. خصومات من المنشآت الصحية والمنشآت التجارية الشريكة. 2. خصم (10%) في الدورات والأنشطة الطلابية ومراكز عقول.

احتياجات المستفيدين

التصنيف:

يصنف دليل المستفيدين ويوضح الخدمات المقدمة لهم ومجال التطبيق وآلية تقديم الخدمات:

1. مستفيد خدمات تعليمية وتأهيل:

- رياض الأطفال
- متدربات
- متطوعات

2. خدمات أخرى:

- دعم الاسر المنتجة والحرفيات
- أنشطة تثقيفية وتوعوية وترفيهية للعائلة

موزعين على مراكز الجمعية التي يبلغ عددها (2) مراكز متخصصة، ووضعت الجمعية عدد (2) أهداف استراتيجية لتطوير نطاق المستفيدين وهي إعداد دراسات تسهم في تمكين المرأة وتحقيق الاكتفاء الذاتي للمستفيدين وعدد (8) مبادرات تنفيذية وعدد (5) معايير أداء ومستهدفات محدد ، وتتم عمليات التحسين بناء على المراجعات الداخلية .

الإدارة والأقسام المساندة

رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	اعداد	مراجعة	اعتماد	تحديث
4	2024/11/1م	أخصائي الجودة أ/ رينا الصاعدي	مشرف وحدة إدارة الأداء والتميز المؤسسي أ/ هيا المجنوني	المدير التنفيذي أ. اريج صيرفي	سنوي

يشمل هذا الدليل على أهم الإجراءات والبرامج للموظفات والمتدربات من خلال أقسام الإدارة العامة والتي تعتبر العمليات المساندة لعمل المراكز والأقسام الوحدات، وتضم كل من قسم المحاسبة، والموارد البشرية، والخدمات المساندة، والتقنية، والدراسات، والتطوير، والجودة. كما يستعرض تصنيف المستفيدين وتصنيف البرامج والخدمات المتنوعة، ومعرفة آرائهم تجاه الخدمات والبرامج المقدمة لهم.

المسؤوليات:

- تطبق هذه السياسة ضمن إجراءات الجمعية المخصصة لمساندة أعمال المراكز والوحدات والأقسام، بما يمكن من تحقيق أهداف الجمعية وتوجهاتها؛ وعلى الإدارة العامة والإدارات التابعة لها التوجيه بتقديم الدعم المناسب وإعداد التقارير الدورية والشاملة حول الأداء العام والتفصيلي.

التعريفات:

المصطلحات	
الجمعية	جمعية أم القرى الخيرية النسائية بمكة المكرمة
الوزارة	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
المركز	الإدارة العامة
المركز	الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

الفئات المستهدفة

المراكز والوحدات والأقسام بالجمعية.

الخدمات ومسارها

القسم	ماذا يريدون؟	ماذا يرودون من الآخرين؟	أهم الإجراءات	الحد الأقصى للإنجاز - أيام
المحاسبة	توثيق التعاملات المالية. إصدار السندات. إصدار التقارير المالية الدورية وشاملة. نشر الثقافة حول الترشيد المالي. نشر الثقافة حول الأداء المالي.	توفير البيانات اللازمة حول التعاملات المالية. ترشيد المصروفات. الالتزام بضوابط سلامة الأداء المالي.	الإيرادات والعملاء	1
			المدفوعات والموردين	1
			إصدار التقارير حول الإيرادات والمدفوعات	3
			المشتريات	7
			الأصول الثابتة	45
			المستودعات والمخازن	30
			الرقابة المالية	7
			إعداد الحسابات الختامية	60
			التحليل المالي	30
			التقارير الربعية	30
			المراجعة الداخلية	5
الموارد البشرية	توفير بيئة العمل عادلة والمناسبة. تقييم أداء عادل. مكافآت وحوافز مجزية. تطوير مهني. شفافية وإفصاح. تمكين من الحقوق. تمكين من الميزات الوظيفية المحددة. توفير المعرفة الصريحة اللازمة حسب العمل.	توفير البيانات اللازمة باستمرار. أداء متميز. التزام بالضوابط والأنظمة وميثاق العمل. استمرارية في التميز. تطبيق كافة واجبات الموظف الموضحة في اللائحة. الولاء والرضا الوظيفي.	التوظيف	21
			التمكين من التدريب والتأهيل	3
			الأجور	14
			تقارير الأداء والعلاوات	14
			ضبط الدوام الرسمي	1
			الإجازات	30
			الوقاية والسلامة والرعاية الطبية	7
			الشكاوى	14
			المقترحات	3
			إنهاء الخدمة - قبل انتهاء فترة التجربة	فوري
			إنهاء الخدمة - بعد سريان العقد بعد فترة التجربة	60
			المكافآت والحوافز	7
			المخالفات والجزاءات	7
			التمكين والمشاركة	14
			قياس الرضا الوظيفي	3

القسم	ماذا يريدون؟	ماذا يرودون من الآخرين؟	أهم الإجراءات	الحد الأقصى للإنجاز - أيام
الخدمات المساندة	طلبات الشراء للأقسام طلبات الصيانة طلب السائق للأعمال الميدانية امن وسلامة المبنى	تقديم طلب نموذج الخروج الميداني قبلها بمدة مناسبة	الاستقبال والحراسة	فوري
			الحركة	1
			العلاقات الحكومية	3
			النظافة	1
			متابعة الكاميرات	فوري
			الصيانة	45
			الأمن والسلامة	3
			الطوارئ	فوري
			المشتريات	7
			المستودعات	30
تقنية المعلومات	صيانة الأجهزة بشكل دوري الحفاظ على سرية المعلومات سهولة الوصول للملفات المطلوبة توفير أجهزة جديدة	ارسال الإعلانات والمنشورات بشكل دوري من جميع الأقسام الحفاظ على سرية المعلومات للأقسام المعنية	الصيانة والدعم الفني - الطارئ	1
			الصيانة والدعم الفني - الدوري	7
			شراء الأجهزة	60
			إدارة البريد الإلكتروني	1
			إدارة الأنظمة	1
			إدارة الموقع	1
			إدارة المتجر الإلكتروني	1
وحدة إدارة الأداء والتميز المؤسسي	دعم في التخطيط مراجعة خطط إصدار التقارير الدورية متابعة الخطط ضبط الوثائق وتوفيرها وحفظها إدارة الوثائق الرسمية تقديم المراجعة الداخلية والتغذية الراجعة حولها التحسين والتطوير للتميز قياسات الرضا وتقاريرها دراسات تطويرية دعم مباشر إداري تقاير دورية	بيانات دقيقة التزام بالمنهجيات تنفيذ الخطط ورصد المؤشرات باستمرار تقارير دورية مناسبة تواصل فعال مشاركة وتعاون وشفافية ومصادقية	التخطيط	30
			إعداد التقارير الربعية	30
			إعداد التقارير السنوية	60
			ضبط الحوكمة	7
			قياس الحوكمة وتوثيقها	30
			ضبط الوثائق	30
			المراجعة الداخلية	45
			الإجراءات التصحيحية	90
			مراجعة الإدارة	14
			قياس التميز المؤسسي	90
			الدراسات	90
			التعاقدات	15
الاتصال المؤسسي	تنمية الموارد المالية التوثيق الإعلامي التسويق التصميم	بينات حول الموارد المالية التزام بالتعاقدات والشراكات وآلياتها وتفعيلها	متابعة التحصيل	7
			الدعم المادي والعيني	14
			التجهيز للفعاليات	60

القسم	ماذا يريدون؟	ماذا يرودون من الآخرين؟	أهم الإجراءات	الحد الأقصى للإنجاز - أيام
	إدارة ملف العضوية	توفير البيانات اللازمة للإعلام والتسويق والتصميم نشر ثقافة الانتساب للعضويات في المجتمع	التوثيق الإعلامي (التغطية لكامل البرنامج)	14
			التوثيق الإعلامي (التغطية الفورية البرنامج)	فوري
			التسويق	14
			تصميم البروشورات- والمطبوعات الأخرى	2
			تصميم الإعلانات	2
			تصميم التقارير	60
			الاشتراكات	3
			السدادات	1
			إصدار البطاقة	1

هذه الإجراءات في معظمها دورية ولذلك تم تحديد الوقت المستغرق في المرة الواحدة لتنفيذ الإجراء.

حقوق المستفيدين :

موضحة في لائحة تنظيم العمل في الجمعية

واجبات المستفيدين :

موضحة في لائحة تنظيم العمل في الجمعية

آلية التواصل

البريد الإلكتروني- التواصل المباشر.

توثيق المعرفة وتبادلها

الضمنية: التواصل المباشر- الملخصات والبوستات والتقارير الموثقة في الجمعية والمنشورة في أماكن الحفظ المخصصة مثل السيرفر - SharePoint – Drive ، أو الواتس آب أو الايميل.

الصريحة: موثقة ومحفوظة في أماكن الحفظ المخصصة مثل السيرفر - SharePoint – Drive.

الشكاوى والمقترحات

موضحة في منهجية الموارد البشرية.

إحصاءات الفئة (يتم رصدها في التقارير السنوي

العام							
عدد الموظفين							
نسبة التدوير الوظيفي							
نسبة الدوران الوظيفي							
نسبة الرضا الوظيفي							

دليل المستفيدين

الخدمة الاجتماعية والإسكان

رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	اعداد	مراجعة	اعتماد	تحديث
4	2024/11/1م	مشرفة القسم	أخصائي الجودة	المدير التنفيذي أ. اريج صيرفي	سنوي

يشمل هذا الدليل على اهم البرامج المقدمة للمستفيدين من مركز الخدمة الاجتماعية والإسكان واقسامه التابعة (قسم الخدمة الاجتماعية والإسكان، قسم مجالس الربيع، قسم المكتبة العامة) كما يستعرض آلية تصنيف المستفيدين وتصنيف البرامج والخدمات المتنوعة، ومعرفة آرائهم تجاه الخدمات والبرامج المقدمة لهم.

المسؤوليات:

- تطبق هذه السياسة ضمن خدمات الجمعية المقدمة للمستفيدين المسجلين تحت خدمات الجمعية وضمن النطاق الجغرافي لها، وعلى إدارة تنمية المستفيدين توعية المستفيدين بما لهم من مسؤوليات من خلال إبلاغهم قبل التقديم لأي من الخدمات.

التعريفات:

المصطلحات	
الجمعية	جمعية أم القرى الخيرية النسائية بمكة المكرمة
الوزارة	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
المركز	مركز الخدمة المجتمعية
المؤسسة	مؤسسة التدريب التقني والمهني
الوزارة	وزارة الإسكان
الوحدة السكنية	الوحدات السكنية الموفرة من قبل وزارة الإسكان
متعثر الإيجار	الأسر التي يصعب عليها دفع الإيجار من مستفيدي الضمان الاجتماعي

الفئات المستهدفة :

يقدم المركز خدمات متنوعة : تعليمية واجتماعية وخدمات أخرى لفئات مختلفة من المستفيدين بحسب نوع الخدمة المقدمة.

1. مستفيد الخدمة الاجتماعية والاسكان :

- أرامل
- أسر أيتام
- مطلقات
- مهجورات
- ذوي الدخل المحدود
- الأسر المسجلة لدى جمعية أم القرى الخيرية من مستفيدي الضمان الاجتماعي.
- 1- الأسر المرشحة من وزارة الاسكان.
- 2- المستفيد المتقدم لطلب السكن ممن تنطبق عليهم شروط استحقاق الاسكان التنموي (مستفيد ضمان).

حقوق المستفيدين:

- معاينة الوحدة السكنية.
- رفض الوحدة السكنية في حالة عدم ملاءمتها للمستفيد.
- في حال توفر الرغبة والمقدرة يحق للمستفيد طلب تملك الوحدة.

واجبات المستفيدين:

- الحفاظ على سلامة الوحدة السكنية.
- تحمّل المصاريف الاستهلاكية بما يشمل الكهرباء والماء والغاز والهاتف بالإضافة إلى تكاليف الصيانة للأمور الاستهلاكية خلال فترة سكناه.
- الالتزام بالأنظمة والتعليمات الصادرة بشأن خدمات وزارة الإسكان ووزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- المحافظة على السلوك الحسن والالتزام بالأداب والأخلاق الحميدة والتقاليد المرعية في المملكة العربية السعودية بشخصه، وعائلته، وزواره، وضيوفه.
- التجاوب الإيجابي والفعال للأنشطة التي تقدمها الجمعية.
- حسن التعامل مع الجيران وعدم اثاره المشاكل.

2. مستفيد خدمات تعليمية وتأهيل:

- متدربين وهم ثلاثة فئات:
 1. أطفال (6 سنوات إلى 12 سنة)
 2. فتيات (13-15 سنة)
 3. سيدات (16 – فما فوق)
- متطوعين.

3. خدمات أخرى (أنشطة تثقيفية وتوعوية وترفيهية) :

• للعائلة.

حقوق المستفيدين :

- يحق للمستفيد معرفة الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين وإجراءات تقديمها.
- يحق للمستفيد الاستفادة من خدمات الجمعية دون تمييز وبكل احترام وتقدير بما يحفظ كرامته.
- الحفاظ على سرية المعلومات والبيانات الخاصة بالمستفيدين.

واجبات المستفيدين :

- الالتزام بقوانين الجمعية وأنظمتها واحترام العاملين فيها.
- تقديم واستكمال المستندات المطلوبة واللازمة لتقديم الخدمة.
- التجاوب مع مقدم الخدمة من الجمعية.
- الالتزام بتقديم المعلومات اللازمة حال طلبها.
- الإفصاح حال عدم انطباق شروط الاستفادة.
- الالتزام بالحضور حال الترشح لأي برامج تدريبية وتوعوية ونحوها، وعدم الانقطاع عنها إلا ببيان الأسباب وأخذ الموافقة من الجمعية.
- الاطلاع على لائحة المخالفات والعقوبات والاقرار بتجنّبها.
- الحفاظ على سمعة الجمعية وأقسامها.

إجراءات الشكوى :

1. يتم تقديم الشكوى خلال ثلاثين يوما من تاريخ حدوث الواقعة محل الشكوى من خلال ملء النموذج المعد للشكوى (نموذج شكوى عميل) واستيفاء كافة البيانات الواردة به بدقة ووضوح.
2. يسلم إلى سكرتيرة وحدة الجودة ويتم تسليم العميل إيصالا (نموذج إيصال استلام) يفيد تسليم الشكوى وقيدها بسجل وحدة الشكوى.
3. التحقق من الشكوى من خلال اللجنة التنفيذية والبت في موضوع الشكوى خلال المدة القانونية المحددة بثلاثين يوما.
4. يجوز للشاكي التقدم لمجلس إدارة الجمعية بطلب النظر والتحقيق في موضوع شكواه وذلك على النموذج المعد لهذا الغرض (نموذج تظلم إلى مجلس إدارة الجمعية) حيث يحق للعميل أن يتظلم من القرار الصادر من اللجنة التنفيذية في حالتيهما:
 - الحالة الأولى: صدور قرار بحفظ أو رفض الشكوى.
 - الحالة الثانية: صدور قرار معتمد من صاحب الصلاحية لا يحقق رغبة العميل أو لا يعيد إليه كامل التي يطالب بها في شكواه.
5. تقوم إدارة الجودة بمتابعة نتائج الشكوى بعد أسبوع لإفادة العميل بنتائج شكواه.
6. في حال تظلم العميل، يتم تزويده بنموذج التظلم لتعبئته ورفعته إلى مجلس الإدارة عن طريق إرسال التظلم إلى مديرة مكتب رئيسة الجمعية واتباع نفس خطوات إجراءات الشكوى.

الخدمات المقدمة :

الخدمات التنموية	الخدمات الرعوية
أنشطة ثقافية وتوعوية	سلال غذائية
دورات تدريبية	مساعداات مالية
برامج وأنشطة ترفيهية	كفالة أيتام
الترشيح للوظائف	دعم الإيجار
توفير الفرص التطوعية	شقق سكنية (عقد منفعة)
الأسر المنتجة	ترميم المنازل
تمكين المستفيدين من خلال البرامج والأنشطة	أجهزة كهربائية
الاحتفال بالمناسبات الوطنية	حقيبة وكسوة مدرسية
مساعداات استثمارية	لحوم أضاحي
تفعيل الأيام العالمية	كسوة وافتطار العيد
الشراكات المجتمعية	سداد فواتير الكهرباء
التدريب على المهارات الحرفية	دعم متعثري الإيجار
التدريب والتمكين بسوق العمل	تسليم الوحدات السكنية

مسار الخدمات المقدمة (إجراءات تقديم الخدمة) :

الخدمة	م	وصف الخدمة	مدتها
الخدمة الاجتماعية والإسكان	المستفيد	التقدم بطلب الاستفادة من خدمات القسم من الصرفية العينية والمالية وقت الصرفية	يوم عمل
	خدمة المستفيد	- تسليم السلال الغذائية أو إيداع قيمتها في الحسابات الخاصة بالمستفيدين. - تسليم اللحوم للمستفيدين - إيداع المساعداات المالية ومبالغ الكفالة المالية. - تسليم كسوة العيد والمدرسية للمستفيدين أو إيداع قيمتها في الحساب - تسليم السلال الغذائية أو لحوم طارئة للمستفيدين من خارج الجمعية .	يوم عمل واحد او ثلاثة أيام الكتروني
	الخدمات المساندة	دعاية وإعلان- عمالة- تقنية- مالية	
تسليم الوحدات السكنية	المستفيد	الأسر الأشد حاجة من مستفيدي الضمان	حال توفر الوحدات من وزارة الإسكان
	خدمة المستفيد	- ترشيح المستفيد والتأكد من استحقاق المستفيد لبرنامج سكني. - معاينة الوحدة السكنية وقبولها. - تسليم مفتاح الوحدة السكنية للمستفيد.	

الخدمة	م	وصف الخدمة	مدتها
الخدمات المساندة		- توفير المواصلات للمعانة. - توفير طاوولات وغيره لحفلة التسليم.	
المستفيد		الأسر التي يصعب علمها دفع الإيجار من مستفيدي الضمان الاجتماعي	خلال توفر المبالغ
خدمة المستفيد		- تسجيل المستفيد في منصة جود. - استقبال المبلغ المالي من وزارة الإسكان. - تسليم المبلغ المالي للمستفيد.	خلال يوم عمل
الخدمات المساندة		الدعاية والاعلان	يومي عمل
المستفيد		الأسر المستفيدة من الوحدات السكنية ومتعثر الإيجار.	وقت إقامة البرامج والأنشطة
تمكين المستفيدين من خلال البرامج والأنشطة		- ترشيح المستفيدين للأنشطة. - التواصل مع المستفيدين لتأكيد حضور الأنشطة. - استقبال المستفيدين للنشاط.	خلال ثلاث أيام عمل
الخدمات المساندة		التدريب من خلال المعهد	وقت إقامة الدورة
المستفيد		تعبئة نموذج التسجيل بدورة، ودفع رسوم الدورة	
المعهد		التأكد من بيانات المستفيد وتسجيله بالمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني وإصدار شهادة الدورة.	وقت إقامة الدورة
الخدمات المساندة		دعاية وإعلان- تقنية - مالية	خلال يومي عمل
المستفيد		- طلب استعارة كتاب (تم تعبئة نموذج الاستعارة ودفع رسوم التأمين). - طلب الاستفادة من خدمات المكتبة (تحديد الخدمة المطلوبة)	وقت طلب الخدمة
خدمة المستفيد		- التأكد من بيانات المستفيد وعمل بطاقة الاستعارة وعمل إيصال التأمين ورسوم الاستعارة. - تقديم الخدمة المطلوبة وعمل سند استلام رسومها.	وقت طلب الخدمة
الخدمات المساندة		دعاية واعلان	خلال يومي عمل
المستفيد		تعبئة استمارة الاشتراك بالقسم ودفع رسوم الاشتراك.	وقت طلب الخدمة
المجلس المحلي			

الخدمة	م	وصف الخدمة	مدتها
	خدمة المستفيد	التأكد من بيانات المشترك وتسليمه وإضافة في قائمة المشتركين .	وقت طلب الخدمة
	الخدمات المساندة	دعاية وإعلان- عمالة	خلال يومي عمل

النماذج :

نماذج العمل الخاصة بقسم الخدمة الاجتماعية والإسكان:

بناءً على ما هو مذكور بمنهجيتهم الخاصة (<https://drive.google.com/file/d/1d-7j1>)

[\(/view?usp=sharing57sRpEL9AyU9hYbLOcf_qneuEaB4](#)

الخدمة الاجتماعية: (https://drive.google.com/file/d/1X/view?usp=sharing5w61oESXA3I2SyN6oYmIMY_0YCXy6gQ1)

إجراءات ونماذج العمل الخاصة بقسم المكتبة العامة:

([/view?usp=sharing5mEoVWA3ZhyUa_7ypctd50-pzjgK4rB12https://drive.google.com/file/d/](https://drive.google.com/file/d/1vew?usp=sharing5mEoVWA3ZhyUa_7ypctd50-pzjgK4rB12https://drive.google.com/file/d/))

إجراءات ونماذج العمل الخاصة بقسم المجلس المكي:

الاحصائيات :

يتم الحصر ويتم نشر البيانات سنوياً في التقارير السنوية

رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	إعداد	مراجعة	اعتماد	دورية التحديث
4	2024/11/1 م	مديرة المركز أ/ ليلي فلمبان	مشرف وحدة إدارة الأداء والتميز المؤسسي أ/ هيا المجنوني	المدير التنفيذي أ. أريج صيرفي	سنوي

المقدمة:

لرياض الأطفال أهمية كبيرة في تأهيل الطفل علمياً واجتماعياً ونفسياً، فيتمكن بعد الانتهاء من فترة رياض الأطفال من الالتحاق بالمرحلة التعليمية الابتدائية الأولى بسهولة.

وفي هذا الدليل نسلط الضوء على بعض التغييرات التي طرأت على تنظيم العمل داخل المركز خلال الأعوام المقبلة وفقاً لما ورد في اللائحة التنظيمية الخاصة بالتعليم العام متوافقاً مع تنظيم العمل الداخلي الخاص بجمعية أم القرى الخيرية النسائية.

تحديد المستفيدين:

يتم تحديد الأعمار وفقاً لتعليمات إدارة رياض الأطفال بوزارة التعليم من خلال تحديد تواريخ الميلاد لكل مرحلة من مراحل رياض الأطفال بحسب البيان التالي:

الفئة	روضة أول	روضة ثاني	روضة ثالث	قسم التعليم الإنجليزي
العمر	لا يقل عمر الطفل عن 3 سنوات ولا يزيد عن 4 سنوات	لا يقل عمر الطفل عن 4 سنوات ولا يزيد عن 5 سنوات	لا يقل عمر الطفل عن 5 سنوات ولا يزيد عن 6 سنوات	لا يقل عمر الطفل عن 5 سنوات ولا يزيد عن 6 سنوات

تحديد المتطلبات والاحتياجات:

1. سلامة الطفل عقلياً وجسدياً.
2. عدم المطالبة باسترجاع المبلغ بعد التسديد وصدور سند الإيداع والاستلام.
3. موافقة ولي أمر الطفل على شروط الالتحاق والتسجيل قبل تعبئة الاستمارة.
4. تعبئة استمارة التسجيل وإجراء الكشف الطبي للطفل.
5. تسديد رسوم الروضة لحساب الجمعية في بنك سامبا برقم (2630158152).

آلية تقديم الخدمات:

1. تعبئة استمارة التسجيل الخاصة بالطفل ودفع (50) خمسون ريال لاستلامها.
2. تسديد رسوم التسجيل للعام كاملاً (10000 عشرة آلاف ريال) أو رسوم فصل دراسي واحد (5000 خمسة آلاف ريال) ويتبقى (4000 أربعة آلاف ريال) الفصل الدراسي الثاني.
3. تسديد رسوم العام الدراسي كاملاً لفصل اللغة الإنجليزية ومقداره (12000) اثنا عشر ألف ريال) أو رسوم فصل دراسي واحد (7000 سبعة آلاف ريال).
4. إيداع رسوم التسجيل في حساب الروضة في بنك سامبا على رقم الحساب (2630158152)، موضحاً فيه اسم الطفل أو اسم والده.

ولا يقبل التسديد عن طريق ما يلي:

- الإيداع عن طريق جهاز الصراف الآلي غير مقبول وسيبقى المبلغ معلقاً ولا يتم تسجيل الطفل.
- تحويل الرسوم بالهاتف المصرفي أيضاً غير مقبول وسيبقى المبلغ معلقاً ولا يتم تسجيل الطفل.
- 5. ضرورة تسديد الرسوم ومراجعة قسم الروضة خلال (5 أيام من تاريخ سحب الاستمارة) لإكمال إجراءات التسجيل واستخراج البطاقات الخاصة بذلك، ونعتذر لمن يتأخر عن تسجيل الطفل حتى لو تم تسديد الرسوم بالبنك ويعتبر تسجيله لاغي في حال عدم تسليم الملف والاستمارة.
- 6. عند الحضور لإكمال إجراءات التسجيل نرجو احضار ما يلي:
 - استمارة التسجيل بعد تعبئتها.
 - عدد 14 صورة شمسية للطفل مقاس 3×4
 - صورة شهادة الميلاد مع الأصل للمطابقة.
 - الكشف الطبي وصورة كرت التطعيم للطفل.
 - صورة لكرت العائلة مع الأصل للمطابقة.
 - صورة من هوية ولي الأمر مع الأصل للمطابقة.
 - سند إيداع الرسوم بالبنك.
- 7. التعهد بان طفل فصل روضة اول يكون قد استغنى عن الحفاظ وللروضة الحق في عدم قبول الطفل في حال التأكد من عكس ذلك.

8. في حالة سحب الطفل من الروضة لأي سبب تكون إعادة الرسوم لكل فصل دراسي على النحو التالي:
- أ- حسم (500 ريال خمسمائة ريال) من المبلغ الذي تم ايداعه في حالة سحب الطفل قبل بدء الدراسة.
 - ب- حسم (1000 ألف ريال) من المبلغ الذي تم ايداعه في حالة سحب الطفل بعد بدء الدراسة بأسبوع أو أسبوعين دون النظر لكون الطفل حضر أو لم يحضر وذلك بعد تقديم طلب السحب من ولي أمر الطفل.
 - ت- حسم (2000 الفين ريال) من المبلغ الذي تم ايداعه في حالة سحب الطفل بعد بدء الدراسة بشهر دون النظر لكون الطفل حضر أو لم يحضر وذلك بعد تقديم طلب السحب من ولي أمر الطفل خطياً.
 - ث- لا تعاد أي رسوم في حالة سحب الطفل بعد بدء الدراسة بأكثر من شهر سواء حضر أو لم يحضر.
9. في حالة رغبة ولي الامر تسجيل الطفل بمواصلات الجمعية ضرورة مراجعة قسم الروضة لتسديد رسوم المواصلات وقدرها (3000 ثلاثة الاف ريال) ذهاباً وإياباً، أو رسوم الفترة الواحدة سواء كان ذهاباً أو إياباً و مقداره (2000 الفين ريال) ، علماً بأن الأماكن التي تصل اليها حافلات الروضة محدودة .

آلية الرقابة والمتابعة والتحسين المستمر:

تتم عملية المراقبة والمتابعة من خلال الاستعانة ببعض الأدوات الإدارية منها:

متابعة الخطة التشغيلية العامة للمركز وذلك من خلال اجتماعات دورية مع الطاقم الإداري

- متابعة العملية التعليمية في الفصول.
- تقييم الأداء الوظيفي لمندوبات المركز السنوي.
- استبيان مسح رضا المستفيدين.

إحصائيات المستفيدين:

تنشر سنوياً في التقارير السنوي

			العام
			عدد الاطفال

دليل المستفيدين

مركز دار الزهور لرعاية الأيتام بمكة المكرمة

لذوي الظروف الخاصة

2024م

رقم الإصدار	تاريخ الاصدار	إعداد	مراجعة	اعتماد	دورية التحديث
4	2024/11/1م	مديرة المركز أ/ سارة حابس	مشرف وحدة إدارة الأداء والتميز المؤسسي أ/ هيا المجنوني	المدير التنفيذي أ. أريج صبري	سنوي

مركز دار الزهور لرعاية الأيتام:

مركز إيواني تم تأسيسه عام 1413هـ لتقديم خدمات الرعاية الكاملة للأيتام ذوي الظروف الخاصة أو من في حكمهم من جميع الجوانب (الدينية، الصحية، التعليمية، الفنية، النفسية، الترفيهية).

المسؤوليات: استقبال الفتيات داخل الدار

المهمة	صفة المسؤول عنها	اسم المسؤول عنها
الاعداد	مديرة الدار	أ/ سار حابس
المتابعة	الأخصائيات الأسرية- النفسية	حسب توزيع المهام
حفظ	المسؤولة عن الفتيات	

التعريفات:

المصطلحات	
الجمعية	يقصد بها الجمعية الخيرية لرعاية الايتام ذوي الظروف الخاصة بمكة المكرمة
دار الايتام	هو عبارة عن مأوى أو مبنى مخصص لإيواء الايتام فاقدى الابوين أو احداهما وتكون تابعة للحكومة أو لبعض الجمعيات الخيرية وفي كلتا الحالتين تكون تحت إشراف وزارة الشؤون الاجتماعية
مركز دار الزهور لرعاية الايتام	هي مؤسسة اجتماعية لإيواء من هم من ذوي الظروف الخاصة ومن في حكمهم انشئ من قبل جمعية ام القرى الخيرية النسائية بمكة المكرمة عام 1413هـ وتسعى الدار دائبة لتقديم الرعاية الشاملة ممن لا تتوفر لهم الرعاية السليمة الشاملة وتنشئهم التنشئة الاخلاقية السوية واشباع جميع احتياجاتهم

اليتيم داخل الدار	هم كل من فقد والديه أو احدهما (مجهولي الابوين، مجهول الاب) من ام السعودية ويكون ضمن شروط الجمعية ومنها خلوه من الامراض المعدية والمزمنة وسليم عقليا وجسديا
الاشراف الاجتماعي	هي الجهة التابعة لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية وهي الجهة المشرفة على وضع الايتام داخل الدار
الاسر الصديقة	هي الاسر التي تساعد الدار في رعاية الفتيات وتعويضهم على الجو الاسري ويسمح لهم بأخذ الفتاة ورعايتها رعاية جزئية في الاعياد والمناسبات والاجازات تحت اشراف ادارة الدار
الكفيل	هو الشخص المسؤول بالتبرع بمبلغ مالي محدد لليتيم للمساهمة في توفير احتياجاته
المتبرع أو الداعم	هو شخص أو منشئة تقوم بالتبرع لسد احتياجات الدار سوء عينية أو مادية

الفئات المستهدفة:

يوجد ثلاث أنواع من الفئات المستهدفة داخل الدار ويطلق عليهم مستفيدين المستفيد الاول: الايتام من ذوي الظروف الخاصة فاقد الابوين او احدهما المستفيد الداخلي: الكادر الوظيفي الذي يعمل داخل دار الزهور لرعاية الايتام المستفيد الخارجي: كل من له صلة من خارج الدار من عملاء ومتبرعين متطوعين لتقديم خدمات مادية أو عينية.

حقوق المستفيدين:

1. المستفيد الاول الايتام:

1. تقديم الرعاية الشاملة للأيتام من ذوي الظروف الخاصة لينمو نموا سليما
2. السعي الدائم لخلق جو أسرى ليكون الدار البديل للأسرة الطبيعية
3. الحرص على تكيفهم داخل الدار وتقبل وضعهم
4. الاهتمام بالجانب الديني لتهديب نفوسهم وغرس العادات الطيبة من خلال توفير معلمات ومحاضرات لشرح الامور التي تهمهم
5. الكشف الطبي الدوري وتوفير كافة العلاجات للحالات المرضية
6. المحافظة ومتابعة النظافة الشخصية والعامة
7. الحرص والاهتمام بالناحية التعليمية وتوفير جميع المتطلبات التعليمية وتهيئة المكان المناسب ومتابعة تحصيلهم العلمي
8. الحرص على اقامة البرامج والانشطة المتعلقة بهواياتهم لصقل مداركهم وتنمية قدراتهم
9. الاهتمام بالجانب النفسي والاجتماعي لمساعدتهم على التكيف وتقبل واقعهم
10. توفير محيط اجتماعي صحي ومريح والذي يسهم بقدر المستطاع على تعويضهم بالنقص الداخلي بفقدانهم الجو الاسري
11. تقديم برامج إرشادية ووقائية والعمل على متابعة نتائجها
12. مساعدة الفتاة على التحلي بالصفات والاحلاق الحميدة وتعويدهم على الاتزان في جميع جوانب الحياة
13. تقديم يد العون للفتيات ليكونوا مبدعين ومنتجين لخدمة أنفسهم ووطنهم
14. توفير وجبات غذائية وصحية حسب احتياجات الفتيات ورغباتهم

15. تأمين كسوه لجمعية الفتيات ثلاث مرات خلال السنة (عيد، مدارس، شتاء)
16. تأمين جميع مستلزمات أدوات مكتبة لجميع المراحل التعليمية

2. المستفيد الداخلي الكادر الوظيفي:

1. توفير الأجر المناسب للموظفة بما يناسب المسعى الوظيفي والتحصيل العلمي
2. الحصول على حقوقها التي ضمنها بشكل واضح وصريح في عقد العمل
3. التأكد من قرأت الموظفة الجديدة الوصف الوظيفي وموافقتها على جميع البنود الموجودة داخل بطاقة الوصف الوظيفي
4. عدم إرهاق الموظفة والضغط عليها في العمل
5. حصولها على الرعاية الطبية (التأمين الطبي)
6. اشراك الموظفة بالتأمينات الاجتماعية بمجرد توقيع العقد
7. عدم الضغط على الموظفة بالعمل أكثر من 8 ساعات في اليوم ويجي أن يتخللها فترات راحة، وفي حال احتياج العمل للبقاء أكثر من الوقت المحدد يتم تعويض الموظفة حسب ما تم الاتفاق عليه
8. تمتع الموظفة بجميع الاجازات الرسمية
9. حصول الموظفة على نهاية الخدمة في حال انتهاء العلاقة العمالية
10. في حال الاستغناء عن الموظفة لأي سبب يجب اخطارها قبلها بفترة مناسبة
11. تحفيز الموظفة من خلال اختيار موظفة الشهر أو التميز السنوي

3. المستفيد الخارجي الكفلاء والمتبرعين والداعمين والمتطوعين

1. مراعات تلبية طلبات الكفلاء والمتبرعين وتحقيق شروطهم من ناحية اختيار اليتيم وعمره ووضعه الاجتماعي
2. دعوة جميع المستفيدين من الخارج على الحفلات والمناسبات للتعرف أكثر على الفتيات وتحفيزهم للاستمرار بالدعم
3. إرسال بطائق تهنئة بالأعياد والمناسبات
4. مواساتهم في حال حصول مكروه لا قدر الله
5. السماح للفتيات بالتواصل مع الكفلاء لتوطيد العلاقة واستمرارها
6. تزويد الكفيل أو المتبرع بشكل سنوي بوضع الفتيات وانجازاتهم
7. يحق المستفيد معرفة الخدمات التي يقدمها الدار للمستفيد

واجبات المستفيدين:

المستفيد الاول الانتماء:

1. الالتزام بجميع الواجبات المقررة لتوفير بيئة مستقرة داخل الدار سواء تجاه نفسه أو المحيطين به
2. في حال عدم التقيد باللوائح والانظمة ووضع العقوبات والجزاءات حسب المخالفة
3. المحافظة على المكان وعدم احدث شغب واستخدام اي ادوات حاده أو خطره
4. الحرص على عدم التقصير في الواجبات المدرسية والاستذكار وعدم الغياب
5. عدم التطاول على الكادر الوظيفي

6. السعي والاهتمام بالمستقبل والبحث على وظائف تساعد على أعباء الحياة
7. عدم اتلاف الاوراق الرسمية أو التزوير فيها أو المساعدة على ذلك

المستفيد الداخلي الكادر الوظيفي

1. الالتزام بجميع الاعمال المسندة إليهم حسب بطاقة الوصف الوظيفي
2. التواجد وقت الضرورة وحاجة العمل
3. الالتزام بوقت الدوام الرسمي
4. التحلي بالأمانة والنزاهة المهنية
5. الامتناع عن القيام بالأعمال أو الاقوال المحظورة مثل الاساءة لاحد الموظفين أو إفشاء اسرار العمل وفي حال القيام بأي من هذه الاعمال تعتبر مخالفة تنص عليها عقوبات وجزاءات
6. عدم استغلال النفوذ أو السلطة الوظيفية لتحقيق منفعة أو مصلحة خاصة
7. عدم التقصير في نقل الخبرات والمعرفة وتبادل الخبرات
8. التعامل بلباقة واحترام مع من بداخل الدار على حد سواء
9. المحافظة على المكان والاجهزة والمعلومات الموجودة داخل الجهاز وتعتبر عهدة، وعدم استغلالها لتحقيق مصالح خاصة وأغراض شخصية

المستفيد الخارجي الكفاء والمتبرعين والداعمين والمتطوعين

1. ضرورة ارفاق جميع البيانات والمعلومات المطلوبة لإتمام الخدمة المطلوبة
2. الالتزام بقوانين الدار وعدم تجاوز الانظمة والقوانين
3. الاحترام المتبادل بين المستفيد والكادر الوظيفي
4. الالتزام بدفع مبلغ الكفالة كامل في حال اختيار الكفالة الجزئية
5. ضرورة ابلاغ الجهة المختصة في حال التوقف عن دفع الكفالة

اجراءات الشكوى:

في حال عدم الرضا عن الخدمات المقدمة أو عن مقدمي الخدمة، أو في حال وجود شكوى من المستفيد الداخلي على رئيسها في العمل أو أي موظفة فلهم الحق في اظهار شكواهم عن طريق

1. تعبئة نموذج الشكوى ووضعه بصندوق الشكاوى أو ارسالها مباشرة عبر موقع الجمعية الالكتروني أو تسليمها يدويا للجهة المختصة
2. يجب أن تكون الشكوى واضحة وصريحة ومكتملة البيانات (الاسم ويكون مكتوب بخط واضح، رقم التواصل، الرقم الوظيفي) وفي حال نقص البيانات لا ينظر في الشكوى
3. تقوم اللجنة المختصة باتخاذ الاجراءات فيما يخص الشكوى ووفق ما ينص عليه اللائحة وذلك خلال مدة لا تتجاوز 7 أيام عمل من تاريخ تقديم الشكوى
4. يتم التعامل مع الشكوى بسرية تامه ولا يطلع عليها الا الاشخاص المعنية
5. يتم إبلاغ مقدم الشكوى بالحلول المطروحة والنتائج الممكنة التي توصلوا اليها اللجنة

بيان الخدمات المقدمة:

الخدمات الرعوية	الخدمات التنموية
الإيواء	التأهيل العلمي
الرعاية الطبية	التدريب المهني
الزواج	البحث على وظائف
المواد الغذائية	الدورات التدريبية
الادوات المدرسية	الابتعاث
كسوة العيد والمدرسة والصيف	دعم المشاريع الصغيرة
المواصلات	
الحج	البرامج والأنشطة
زيارة المسجد النبوي	
تأثيث غرف الفتيات	التمكين الوظيفي
مساعات نقدية	
الرسوم التعليمية	التحفيز
ادوات النظافة الخاصة والعامة	

مسار الخدمات المقدمة (إجراءات تقديم الخدمة):

1. يقوم المستفيد بتقديم طلب الخدمة وإكمال جميع البيانات المطلوبة لإتمام الخدمة
2. يتم مراجعة الطلب من قبل الاختصاصية المسؤولة وإكمال البيانات المطلوبة ورفعها للإدارة
3. في حال موافقة الإدارة على الخدمة المطلوبة، يتم العمل مباشرة.
4. يستغرق مدة انجاز العمل ما بين اسبوعين وأكثر حسب الخدمة المطلوبة وامكانية توفرها
5. يتم تواصل مع للجهة المختصة المقدمة للخدمة سواء كانت مركز تعليمي أو مستشفى وخلافه لمناقشتهم في تكاليف ومحاولة تخفيض الأسعار أو الحصول على الخدمة مجاناً
6. في حال طلب مبلغ مالي لإتمام الخدمة يتم رفع خطاب لإدارة الجمعية للموافقة على طلب داعم
7. البحث على داعم لتحمل المبلغ أو جزء منه
8. بعد الحصول على المبلغ يتم اشعار ادارة الجمعية ثم قسم المحاسبة للصرف
9. بعد الاتفاق مع الجهة المقدمة للخدمة وتغطية المبلغ يتم اشعار طالب الخدمة بإنجاز الطلب

م	وصف الخدمة	مدتها
المستفيد	طلب دورات تدريبية، تدريب مهني، دعم المشاريع الصغيرة	اسبوعين
خدمة المستفيد	رفع الطلب لاعتماده وتوفير الدعم المطلوب	ما بين اسبوعين الى 3 اسابيع
الخدمات المساندة	الادارة- المالية- الاختصاصية	اسبوع

م	وصف الخدمة	مدتها
المستفيد	الحج	اسبوعين
خدمة المستفيد	رفع الطلب لاعتماده وتوفير الدعم المطلوب	شهر
الخدمات المساندة	المالية - الادارة	اسبوعين

م	وصف الخدمة	مدتها
المستفيد	زيارة المسجد النبوي	اسبوع
خدمة المستفيد	رفع الطلب لاعتماده وتوفير الدعم المطلوب	ما بين اسبوع الى اسبوعين
الخدمات المساندة	المالية - الادارة - الاخصائية	اسبوعين
م	وصف الخدمة	مدتها
المستفيد	الرعاية الطبية	اسبوع
خدمة المستفيد	رفع الطلب لاعتماده وتوفير الدعم المطلوب	ما بين اسبوع الى اسبوعين حسب الحالة المرضية
الخدمات المساندة	المالية - الادارة - الاخصائية - التمريض	اسبوعين

م	وصف الخدمة	مدتها
المستفيد	الزوج	اسبوعين
خدمة المستفيد	رفع الطلب لاعتماده وتوفير الدعم المطلوب	ما بين شهر الى شهرين
الخدمات المساندة	المالية - الادارة - الاخصائية	شهرين

م	وصف الخدمة	مدتها
المستفيد	الادوات المدرسية	اسبوع
خدمة المستفيد	رفع الطلب لاعتماده وتوفير الدعم المطلوب	ما بين اسبوع الى اسبوعين
الخدمات المساندة	المالية - الادارة - الاخصائية	اسبوعين

م	وصف الخدمة	مدتها
المستفيد	المواد الغذائية	اسبوع
خدمة المستفيد	رفع الطلب لاعتماده وتوفير الدعم المطلوب	ما بين اسبوع الى اسبوعين
الخدمات المساندة	المالية - الادارة - الاخصائية التغذية	اسبوعين

م	وصف الخدمة	مدتها
المستفيد	الكسوة	اسبوعين
خدمة المستفيد	رفع الطلب لاعتماده وتوفير الدعم المطلوب	3 شهور
الخدمات المساندة	المالية – الادارة- الحاضنة	3 اسابيع

م	وصف الخدمة	مدتها
المستفيد	الرعاية الطبية	اسبوع
خدمة المستفيد	رفع الطلب لاعتماده وتوفير الدعم المطلوب	ما بين اسبوع الى اسبوعين حسب الحالة المرضية
الخدمات المساندة	المالية – الادارة- الاخصائية- التمريض	اسبوعين

م	وصف الخدمة	مدتها
المستفيد	تأثيث غرف الفتيات	اسبوع
خدمة المستفيد	رفع الطلب لاعتماده وتوفير الدعم المطلوب	شهر
الخدمات المساندة	المالية – الادارة- الاخصائية- الحاضنات	اسبوعين

م	وصف الخدمة	مدتها
المستفيد	المساعدات النقدية	اسبوع
خدمة المستفيد	رفع الطلب لاعتماده وتوفير الدعم المطلوب	شهر
الخدمات المساندة	المالية – الادارة- الاخصائية	اسبوعين

م	وصف الخدمة	مدتها
المستفيد	الرسوم التعليمية	اسبوع
خدمة المستفيد	رفع الطلب لاعتماده وتوفير الدعم المطلوب	ما بين اسبوع الى اسبوعين
الخدمات المساندة	المالية – الادارة- الاخصائية	اسبوعين

م	وصف الخدمة	مدتها
المستفيد	ادوات نظافة شخصية وعامة	اسبوع
خدمة المستفيد	رفع الطلب لاعتماده وتوفير الدعم المطلوب	ما بين اسبوع الى اسبوعين
الخدمات المساندة	المالية – الادارة- الاخصائية- مسئولة المستودعات	اسبوعين

الاحصائيات:

يتم حصرها سنوياً ونشرها في التقرير السنوي

العام	فئة 1 الأيتام	فئة 2 الموظفين	فئة 3 الكفلاء	فئة 4 الداعمين

دليل المستفيدين

وحدة التطوع

2024 م

رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	إعداد	مراجعة	اعتماد	دورية التحديث
4	2024/11/1 م	مشرفة الوحدة أ/ بيان عزوز	مشرف وحدة إدارة الأداء والتميز المؤسسي أ/ هيا المجنوني	المدير التنفيذي أ. أريج صبري	سنوي

مقدمة:

تحرص الجمعية تمام الحرص على كل ما من شأنه رفع مستوى الخدمات المقدمة للمتطوعين والعمل على كسب رضاهم وتحسين الخدمات المقدمة.

التصنيف:

يصنف دليل المستفيدين ويوضح الخدمات المقدمة للمتطوعين ومجال التطبيق وآلية تقديم الخدمات:

حيث يشمل على:

المسؤوليات:

المهمة	صفة المسؤول عنها
الاعداد	مديرة وحدة التطوع
التحديث	أخصائي الحوكمة والتميز المؤسسي
مراجعة	نائب المدير العام
اعتماد	مدير عام الجمعية
حفظ	أخصائي الحوكمة والتميز المؤسسي

التعريفات:

المصطلحات	
الجمعية	جمعية أم القرى الخيرية النسائية بمكة المكرمة
الوزارة	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
الفرصة التطوعية	الفرصة المتاحة للتطوع فيها
المنصة	المنصة الوطنية للتطوع

الفئات المستهدفة:

- 3- المتطوعين والمتطوعات من طلاب المدارس والجامعات.
- 4- المتطوعين والمتطوعات المختصين.
- 5- المتطوعين والمتطوعات من عامة المجتمع.

حقوق المتطوعين وواجباتهم ومصفوفة المخالفات:

منهجية التطوع ص 19-26

إجراءات الشكاوى:

منهجية التطوع ص 46-47

جدول ومسار الخدمات المقدمة (إجراءات تقديم الخدمة):

الخدمة	م	وصف الخدمة	مدتها بالأيام كحد أقصى
استقطاب المتطوعين	1	طرح الفرصة التطوعية	2
	2	استقطاب والتواصل مع المتطوعين حال التسجيل	1
فرز وتسكين المتطوعين	1	مقابلة المتقدمين وتحديد مدى مناسبتهم	1
	2	التواصل مع الجهات الطالبة للفرص التطوعية	1
	3	اتخاذ القرار حول التسكين وتوقيع العقود	2
التوجيه والتدريب	1	دراسة الاحتياج التدريبي	1
	2	توفير البرامج التدريبية المناسبة	7
الدعم والإشراف	1	متابعة المتطوعين	فوري
	2	تقديم الدعم المناسب والتغذية الراجعة لهم	1
الشكاوى والمقترحات	1	معالجة الشكاوى	7
	2	تقييم المقترحات وتقديم التغذية الراجعة	7
التقدير والتكريم	1	تكريم المتطوعين بعد الحدث	1

النماذج:

- طلب فرصة تطوعية
- اتفاقية تطوع
- كشف حضور وانصراف متطوعة
- حصر الاحتياج التطوعي الشهري
- كشف حضور فعالية
- تخطيط اللقاء التعريفي للمتطوعين الجدد
- تقييم أداء المتطوع
- تقديم التغذية الراجعة
- طلب تعويض عن مصروفات
- بطاقة متطوع
- الميثاق الأخلاقي للمتطوع
- الشكوى والتظلم

الاحصائيات:

يتم حصرها ونشر البيانات سنوياً في التقارير السنوية

العام	المتطوعين والمتطوعات	الساعات التطوعية	العائد على الاقتصاد

دليل المستفيدين

وحدة أم القرى لدعم المشاريع الصغيرة

2024 م

رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	إعداد	مراجعة	اعتماد	دورية التحديث
4	2024/11/1 م	مشرفة الوحدة أ/ مرام عسيري	أخصائي الجودة أ/ ريناد الصاعدي	مدير عام الجمعية أ. أريج صيرفي	سنوي

مقدمة:

تحرص الجمعية تمام الحرص على كل ما من شأنه رفع مستوى الخدمات المقدمة للمستفيد والعمل على كسب رضاه وتحسين الخدمات المقدمة.

التصنيف:

يصنف دليل المستفيدين ويوضح الخدمات المقدمة لهم ومجال التطبيق وآلية تقديم الخدمات:

حيث يشمل على:

المسؤوليات:

المهمة	صفة المسؤول عنها	اسم المسؤول عنها
الاعداد	مشرفة وحدة أم القرى لدعم المشاريع الصغيرة	أ/ مرام بنت حسن عسيري
التحديث	أخصائي الحوكمة والتميز المؤسسي	أ/ تهاني بنت عادل خان
مراجعة	نائب المدير العام	أ/ هيا بنت مخضور المجنوني
اعتماد	مدير عام الجمعية	أ/ أريج بنت درويش صيرفي
حفظ	أخصائي الحوكمة والتميز المؤسسي	أ/ تهاني بنت عادل خان

التعريفات:

المصطلحات	
الجمعية	جمعية أم القرى الخيرية النسائية بمكة المكرمة
القروض	قيمة مالية تقدمها الجمعية للمستفيدات وفق الاتفاقية مع بنك التنمية
الأسر المنتجة	الأسر التي لديها مشاريع صغيرة إلى متوسطة.

الفئات المستهدفة:

- 1- الأسر المسجلة لدى جمعية أم القرى الخيرية من مستفيدي الضمان الاجتماعي.
- 2- الأسر المنتجة.
- 3- المستفيدات من القروض.

حقوق المستفيدين:

- دراسة المشاريع المقدمة.
- تقديم التغذية الراجعة.
- متابعة المشاريع.
- تقديم القروض.
- حسن التعامل.
- التأهيل والتمكين.

واجبات المستفيدين:

- سداد القروض.
- الالتزام.
- الشفافية والإفصاح.

إجراءات الشكوى:

1. يتم تقديم الشكوى خلال ثلاثين يوماً من تاريخ حدوث الواقعة محل الشكوى من خلال ملء النموذج المعد للشكوى (نموذج شكوى عميل) واستيفاء كافة البيانات الواردة به بدقة ووضوح.
2. يسلم إلى قسم الدراسات والتطوير والجودة ويتم توثيق الشكوى في نموذج الشكاوى وقيدها بسجل وحدة الشكوى.
3. التحقق من الشكوى من خلال اللجنة التنفيذية والبت في موضوع الشكوى خلال المدة القانونية المحددة بثلاثين يوماً.
4. يجوز للشاكي التقدم لمجلس إدارة الجمعية بطلب النظر والتحقيق في موضوع شكواه وذلك على النموذج المعد لهذا الغرض (نموذج تظلم إلى مجلس إدارة الجمعية) حيث يحق للعميل أن يتظلم من القرار الصادر من اللجنة التنفيذية في حالتين هما:
 - الحالة الأولى: صدور قرار بحفظ أو رفض الشكوى.
 - الحالة الثانية: صدور قرار معتمد من صاحب الصلاحية لا يحقق رغبة العميل أو لا يعيد إليه كامل التي يطالب بها في شكواه.
5. تقوم إدارة الجودة بمتابعة نتائج الشكوى بعد أسبوع لإفادة العميل بنتائج شكواه.

6. في حال تظلم العميل، يتم تزويده بنموذج التظلم لتعبئته ورفعته إلى مجلس الإدارة عن طريق إرسال التظلم إلى مديرة مكتب رئيسة الجمعية واتباع نفس خطوات إجراءات الشكوى.

الخدمات ومسار الخدمات المقدمة (إجراءات تقديم الخدمة):

الخدمة	م	وصف الخدمة	مدتها
ملف الإقراض	المستفيد	التسجيل في منصة بنك التنمية	فوري
	خدمة المستفيد	تسجيل العميلة نصف	ساعة
		استقبال العميلة ومراجعة الطلب	ساعتين
	المستفيد	استكمال الطلب	14 يوم
	خدمة المستفيد	دراسة الطلب	
		إصدار قرار الصرف	
		تشتمل الزيارة الميدانية	ربع ساعة
		مقابلة اللجنة والتقييم	ربع ساعة
		اعتماد الادارة العليا	ربع ساعة
		صرف القرض بعد الاعتماد	يوم
التمكين والتأهيل	خدمة المستفيد	دراسة الاحتياج التدريبي	3 أيام
		التمكين من البرامج التدريبية	ساعة
		التسجيل في البازارات والفعاليات	ساعة
		التمكين من الطاولات والأركان المخصصة للأس المنتجة	ساعة

النماذج:

حسب إجراءات عمل الوحدة

الاحصائيات:

يتم الحصر والنشر سنوياً في التقارير السنوية

العام	المقترضات	الأسر المنتجة