

الدليل التشغيلي لمراكز شمل مبادرة مراكز تنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة





الفهرس

التعريف

فئات مراكز شمل

الهيكل التنظيمية للمراكز

الهوية البصرية

الاصاف الوظيفية

الملاحق

الملحق الأول: إجراءات مراكز شمل
الملحق الثاني: نماذج شمل

مبادرة "شمل"

تهدف المبادرة لتوفير مراكز لتنفيذ أحكام الحضانة والرؤية والزيارة عبر إيجاد بيئة مناسبة مركزة حول الطفل وتقديم الخدمات الاجتماعية

أهداف
مبادرة
شمل

توفير أماكن مخصصة وملائمة للرؤية والزيارة

إيجاد بيئة آمنة وسليمة لتسليم المحضون

تقديم الدعم الاجتماعي والنفسي للأطفال وذويهم

توعية الأبوين بأهمية الاستقرار بعد الانفصال



محاكم التنفيذ



المستفيد



رؤية - زيارة - حضارة
إحدى مبادرات وزارة العدل السعودية لبرنامج التحول الوطني



مراكز شمل

الاطراف
الرئيسية للمبادرة



محاكم التنفيذ

أدوارها ومسؤولياتها

محاكم ودوائر التنفيذ في أنحاء المملكة.

- ◀ إحالة تنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة إلى مراكز التنفيذ المعتمدة باستخدام النظام المطور ومراعاة خطة التوسع والانتشار.
- ◀ تلقي الإفادات من مراكز شمل والاستجابة لها لضمان نجاح الخدمة ومعالجة معوقات التنفيذ وإيقاع العقوبات، واخذ التعهدات اللازمة على أطراف التنفيذ.
- ◀ إشعار المراكز بالإحالات إلكترونياً عبر النظام المعتمد.
- ◀ المشاركة في تقييم الخدمات واستفتاءات قياس الرضا.



المستفيد

أدوارها ومسؤولياتها

يتمثل في الطرف الحاضن وغير الحاضن والمحضون.

- ◀ الإلتزام باللوائح والأنظمة الخاصة بالمحاكم ذات العلاقة .
- ◀ الإلتزام باللوائح والأنظمة لمراكز شمل .
- ◀ الإلتزام بالجدول الزمني لتنفيذ الزيارات .
- ◀ الاستفادة من خدمات مراكز شمل واعتبارها كمرحلة انتقالية إلى ان يتم التوجيه للتنفيذ المنزلي عند استقرار العلاقة بين جميع الأطراف

أدوارها ومسؤولياتها

- ◀ إحالة تنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة إلى مراكز شمل المعتمدة باستخدام المنصة ومراعاة خطة التوسع والانتشار .
- ◀ تلقي التقارير من مراكز تنفيذ الخدمة والاستجابة لها لضمان نجاح العمل .
- ◀ الدقة في تسجيل الإحصائيات والمعلومات عبر النظام الإلكتروني
- ◀ للمساندة في تجويد مدخلات اتخاذ القرار مستقبلاً .
- ◀ المشاركة في تقييم الخدمات واستفتاءات قياس الرضا .

تهدف المبادرة لتوفير مراكز لتنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة عبر إيجاد بيئة مناسبة مرتكزة حول الطفل وتقديم الخدمات الاجتماعية .



أدوارها ومسؤولياتها

- ◀ تنفيذ خدمات الرؤية والزيارة ونقل الحضانة .
- ◀ الالتزام بالهوية والمسمى الرسمي لمبادرة شمل .
- ◀ استخدام النظام الإلكتروني المعتمد لإدارة استقبال الإحالات والتواصل مع المحاكم والقضاة .
- ◀ تحرير المحاضر والإفادات عن حالة تنفيذ الأحكام للقضاة وذلك عبر النظام المعتمد .
- ◀ ضمان الوفاء بمتطلبات تقديم الخدمة وتطوير مستوى جودة العمليات والخدمات .
- ◀ تنفيذ قياسات رضى المستفيدين دورياً عن الخدمات المقدمة داخل المركز .

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



متطلبات تقديم الخدمة لجميع فئات المراكز

- يلتزم المركز بتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة لقيام منسوبيه بالعمل
- يلتزم المركز بتوفير التجهيزات التقنية اللازمة لنجاح دخوله على المنصة الإلكترونية المعتمدة من الوزارة وذلك لإدارة جميع العمليات ذات الصلة باستقبال الإحالات ورفع المحاضر والتقارير الدورية ومعالجة الشكاوى عبر النظام المعتمد
- يلتزم المركز بسياسة التنفيذ والتشغيل المعتمدة و هو مسؤول عن توافق جميع الأنظمة والحلول والأجهزة التي يوفرها مع بقية الأنظمة والحلول والأجهزة لدى الوزارة ذات العلاقة بالمبادرة
- يلتزم المركز بالمواصفات والاشتراطات الفنية والتنظيمية والمكانية والإدارية الخاصة بكل فئة (المراكز المستقلة - المراكز المرنة) حسب ما ورد في الدليل
- يلتزم المركز باستخدام المسمى الرسمي (شمل) والهوية البصرية الخاصة بالمبادرة في جميع مخاطبات وأعمال المراكز
- يقدم المركز جميع التقارير الدورية المتفق عليها عن سير العمل و الصعوبات والتحديات والمقترحات وأسباب التعثر وآلية التعامل معها وذلك وفق النموذج والمنصة المعتمدة بحيث يضمن دقتها وصحة بياناتها وتوافر شواهدها الداعمة
- يلتزم المركز بعدم استقبال طلبات التنفيذ الا عبر النظام المعتمد
- يلتزم المركز باستخدام نموذج الافادة الموحدة المعتمد والالتزام بإجراءات
- يلتزم المركز بتوفير أرقام تواصل معتمدة للتواصل مع مستفيدي شمل
- يكون لكل مركز مدير سعودي لا يقل مؤهله عن الشهادة الجامعية، ولديه خبره إدارية لا تقل عن ثلاث سنوات، ولا يتم تعيينه إلا بعد اعتماد الوزارة
- يجب أن تكون فرق العمل التي ستتولى العمل في المركز لديها خبرة كافية ومناسبة كل في مجال عمله



فئات مراكز شمل

ما هي ؟



المراكز المرنة



المراكز الرئيسية

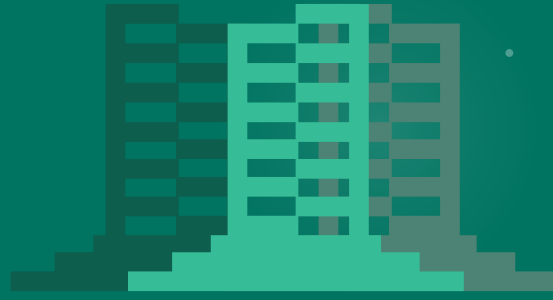
نقاط خدمة مرنة واسعة الانتشار
لتغطية الاحتياج المحدود بالمدن
والمحافظات والقرى النائية التي
تتواجد بها حالات قليلة تتطلب تنفيذ
أحكام نقل الحضانة والزيارة
(الاستلام والتسليم فقط)

هي مراكز تنفذ كافة الخدمات المختصة
بتنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة،
ويكون مرجعها التنظيمي هو الجهة
المشغلة

1
المراكز الرئيسية

2
المراكز المرنة

فئات
مراكز شمل



المراكز

الرئيسية

تنظيمي

الارتباط التنظيمي

الهيكل التنظيمي

وقت تنفيذ الأحكام

وقت العمل الإداري

الخدمات والمقر

نوع الخدمات المقدمة

الجانب الأمني

التقنية

علاقات

استقبال الإحالات

العلاقة مع القطاع الخاص

العلاقة مع الداعمين والمانحين

تعتبر مراكز مختصة بتنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة، ويكون مرجعها التنظيمي هو الجهة المشغلة

مركز مستقل بهيكل تنظيمي مكتمل

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

طوال أيام الأسبوع (يتم تحديد الإجازة الأسبوعية وإشعار الوزارة بمواعيد الدوام الرسمي)

خدمة: الرؤية - الزيارة - نقل الحضانة - الإرشاد - الاستشارات

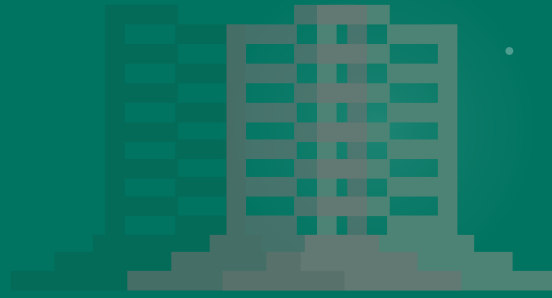
توفير كاميرات مراقبة تغطي كافة مرافق المركز الداخلية والخارجية على الا تقل مدة الحفظ عن 30 يوم

استخدام النظام الخاص بإدارة الإحالات والمعتمد من وزارة العدل. نظام إلكتروني لإدارة الحضور والانصراف - نظام للمراسلة وللأرشفة الإلكترونية

يستقبل من المحكمة

تشغيل النموذج لتقديم الخدمات - دعم مادي - عقد شركات

تقديم الدعم المالي والعيني مما يعزز استمرار تقديم الخدمات بعد التنسيق مع وزارة العدل



المراكز المرنة

تنظيمي

الارتباط التنظيمي

نقاط خدمة مرنة واسعة الانتشار لتغطية الاحتياج المحدود بالمدن والمحافظات والقرى النائية لتنفيذ أحكام نقل الحضانة والزيارة

مرتبط بمرجعياته التشغيلية

حسب الحاجة

يوم واحد في منتصف الأسبوع

توفير كاميرات مراقبة تغطي كافة مرافق المركز الداخلية والخارجية على الاقل مدة الحفظ عن 30 يوم

الهيكل التنظيمي

وقت تنفيذ الأحكام

وقت العمل الإداري

الجانب الأمني

علاقات

استقبال الإحالات

يستقبل من الفئة التي يتبع لها أو يستقبل من المحكمة



موظفي مراكز شمل

مدير المركز

إدارة الرعاية الوالدية

منسق إداري

سكرتير

أخصائي اجتماعي

أخصائي نفسي

مشرف التنفيذ

استقبال

عامل نظافة

الأمن والسلامة



الهيكل التنظيمي للمراكز

الهيكل التنظيمي للمراكز

الجهة المشغلة لمراكز شمل





المؤهلات والخبرات المطلوبة لفريق العمل في فئة المراكز الرئيسية

مسمى الوظيفة	نوع الوظيفة	أساسية/مكملة	موقع الوظيفة	المؤهلات	الحد الأدنى
مدير المركز	دوام ثابت	لا يشترط	أساسية	بكالوريوس إدارة/علم اجتماع	1
إدارة الرعاية الالدية، يكون أحد الأخصائيين مدير للرعاية الالدية					
أخصائي اجتماعي	دوام ثابت	القسم الرجالي	أساسية	بكالوريوس علم اجتماع	1
أخصائية اجتماعية	دوام ثابت	القسم النسائي	أساسية	بكالوريوس علم اجتماع	1
منسق إداري	دوام ثابت	القسم الرجالي	أساسية	بكالوريوس إدارة/إحصاء	1
منسقة إدارية	دوام ثابت	القسم النسائي	أساسية	بكالوريوس إدارة/إحصاء	1
موظف استقبال	دوام ثابت	القسم الرجالي	أساسية	دبلوم سكرتارية	1
موظفة استقبال	دوام ثابت	القسم النسائي	أساسية	دبلوم سكرتارية	1
مشرف التنفيذ	دوام ثابت	القسم الرجالي	أساسية	بكالوريوس علم اجتماع	1
مشرفة التنفيذ	دوام جزئي	القسم النسائي	أساسية	بكالوريوس علم اجتماع	1
وحدة الإسناد					
أخصائي قانوني	دوام ثابت	لا يشترط	مكمل	بكالوريوس قانون	1
أخصائي نفسي	تعهد خارجي	لا يشترط	مكمل	بكالوريوس علم نفس	1
الأمن والسلامة	دوام ثابت	القسم الرجالي	أساسية	لا يشترط	1
الأمن والسلامة	دوام ثابت	القسم النسائي	أساسية	لا يشترط	1
عامل النظافة	دوام ثابت	لا يشترط	أساسية	لا يشترط	1
إدارة الشؤون المالية والإدارية					
الشؤون الإدارية والمالية والتقنية	وظائف الجهة الحاضنة	لا يشترط	اساسي	بكالوريوس إدارة/محاسبة	1
العلاقات العامة والاعلام والتصميم	وظائف الجهة الحاضنة	لا يشترط	اساسي	بكالوريوس علاقات عامة	1
تنمية الموارد المالية	وظائف الجهة الحاضنة	لا يشترط	اساسي	بكالوريوس إدارة	1



المؤهلات والخبرات المطلوبة لفريق العمل في المراكز المرنة

مسمى الوظيفة	نوع الوظيفة	أساسية/مكملة	موقع الوظيفة	المؤهلات	الحد الأدنى
مدير المركز	دوام ثابت	لا يشترط	أساسية	بكالوريوس إدارة/علم اجتماع	1
إدارة الرعاية الالدية، يكون أحد الأخصائيين مدير للرعاية الالدية					
أخصائي اجتماعي	دوام ثابت	القسم الرجالي	أساسية	بكالوريوس علم اجتماع	1
أخصائية اجتماعية	دوام ثابت	القسم النسائي	أساسية	بكالوريوس علم اجتماع	1
منسق إداري	دوام ثابت	القسم الرجالي	أساسية	بكالوريوس إدارة/إحصاء	1
منسقة إدارية	دوام ثابت	القسم النسائي	أساسية	بكالوريوس إدارة/إحصاء	1
موظف استقبال	دوام ثابت	القسم الرجالي	أساسية	دبلوم سكرتارية	1
موظفة استقبال	دوام ثابت	القسم النسائي	أساسية	دبلوم سكرتارية	1
مشرف التنفيذ	دوام جزئي	القسم الرجالي	أساسية	بكالوريوس علم اجتماع	1
مشرفة التنفيذ	دوام جزئي	القسم النسائي	أساسية	بكالوريوس علم اجتماع	1
وحدة الإسناد					
أخصائي قانوني	دوام ثابت	لا يشترط	مكمل	بكالوريوس قانون	1
أخصائي نفسي	تعهد خارجي	لا يشترط	مكمل	بكالوريوس علم نفس	1
الأمن والسلامة	دوام ثابت	القسم الرجالي	أساسية	لا يشترط	1
الأمن والسلامة	دوام ثابت	القسم النسائي	أساسية	لا يشترط	1
عامل النظافة	دوام ثابت	لا يشترط	أساسية	لا يشترط	1
إدارة الشؤون المالية والإدارية					
الشؤون الإدارية والمالية والتقنية	وظائف الجهة الحاضنة	لا يشترط	اساسي	بكالوريوس إدارة/محاسبة	1
العلاقات العامة والاعلام والتصميم	وظائف الجهة الحاضنة	لا يشترط	اساسي	بكالوريوس علاقات عامة	1
تنمية الموارد المالية	وظائف الجهة الحاضنة	لا يشترط	اساسي	بكالوريوس إدارة	1



الهوية البصرية

الهوية والشعار لمبادرة شمل

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



فلسفة الشعار

يعبّر الاسم المختصر شمل عن طبيعة أعمال هذه المراكز التي تسعى إلى احتضان الأسر المتنازعة لتساهم في لم شمل الأسرة



شمل



حرف - ش



أفراد الأسرة



C 75
M 25
Y 65
K 10

ألوان الهوية البصرية

Lorem
eu, iac
sit am
ultrici
eros n

Lorem
eu, iacu
sit amet
ultricies
eros ma

Donec
amet
ante n
vel fr

Donec
amet
ante n
vel fr

Sed id
males
In ultr
aliqui
biben
Vestib

Sed id
males
In ultr
aliqui
biben
Vestib

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Donec orci purus, luctus vitae dignissim eu, iaculis sed purus. Vivamus faucibus, ipsum nec aliquet viverra, leo mauris condimentum ligula, sit amet sagittis enim ligula quis arcu. Nam egestas tortor id nisi porttitor mattis. In tortor ante, ultricies in suscipit a, tempus non massa. Vivamus et auctor mi. Fusce vel massa nulla. Phasellus nec eros mauris, et scelerisque orci.

Donec malesuada orci vitae nulla accumsan porta a id massa. Quisque accumsan iaculis magna sit amet fringilla. Maecenas consequat, magna eget tincidunt semper, odio nibh rutrum mi, id feugiat ante nisi eu risus. Vestibulum nunc orci, rhoncus a placerat in, ultricies in mi. Cras mattis varius eros, vel fringilla nisi suscipit eget. Quisque scelerisque sagittis nulla at porttitor.

Sed id augue vitae urna euismod commodo aliquet a quam. Pellentesque arcu velit, cursus et malesuada ut, consequat et diam. Nullam erat sem, rhoncus id ullamcorper vitae, rhoncus et arcu. In ultricies ultricies nulla, ut rutrum nisi iaculis at. Donec eu magna a metus ornare faucibus. Fusce aliquet faucibus ultricies. Morbi semper, est id tincidunt gravida, sem arcu adipiscing lacus, ac bibendum nulla leo eu purus. Quisque nec diam sed risus consectetur a ccumsan quis quis nibh. Vestibulum id purus lorem.

hello@yourwebsite.com
Warszawa

hello@yourwebsite.com
Warszawa

hello@yourwebsite.com
Warszawa - Poland, ul. graphicriver 4/5

C 10
M 20
Y 70
K 00

ألوان الهوية البصرية



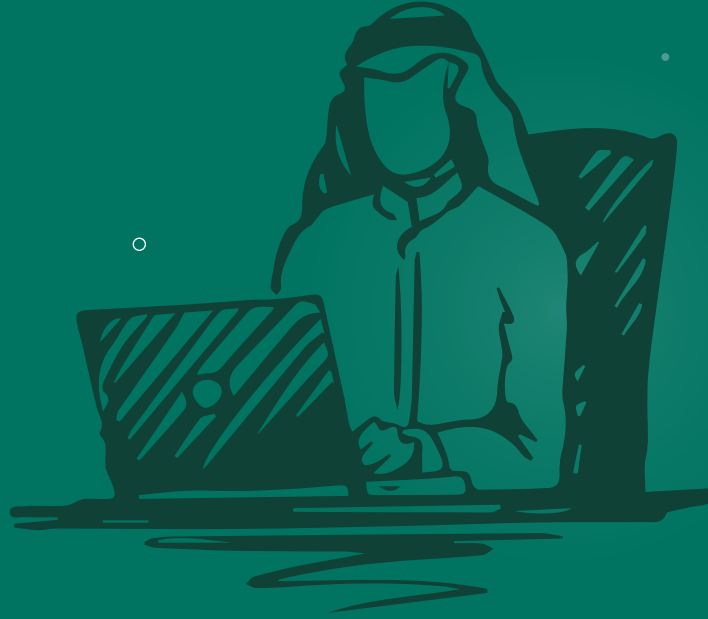
C 00
M 00
Y 00
K 80

ألوان الهوية البصرية





الأوصاف الوظيفية



موظفي مراكز شمل

مدير مركز شمل

موقع الوظيفة

دوام موقع الجهة نفسها

نوع التوظيف

دوام ثابت

مسمى الوظيفة الأخرى

أخصائي اجتماعي

الكود الوظيفية

002

المهارات والمتطلبات الأخرى

- خبرة لا تقل عن ٣ سنوات في مجال التخصص
- خبرة في العمل الإداري وإدارة فرق العمل
- دورات تدريبية في مجالات الإدارة

المؤهلات المطلوبة

شهادة جامعية في مجال علم الاجتماع أو إدارة



المهام والمسؤوليات مدير مركز شمل

الإشراف المباشر على جميع أعمال وخدمات تنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة، والتحقق من استكمال جميع الإجراءات الاجتماعية والقانونية اللازمة لتنفيذها وفق الإجراءات المعتمدة

تقديم التوصية بشأن تكليف وإعفاء مديري الإدارات والأقسام في المركز وفق المعايير المهنية والمؤهلات الخبرات العملية ورفعها إلى مجلس الإدارة لاعتمادها

التأكد من مستوى التقدم في مؤشرات الأداء المعتمدة بصورة دورية وتقديم التقارير عن مدى تقديم التنفيذ ورفعها إلى مجلس الإدارة

الإشراف على منصة خدمات التنفيذ الالكترونية، والعمل على استقبال الحالات، والطلبات الأخرى

التأكد من تنفيذ اللوائح والقرارات الإدارية الخاصة بسير عمل المركز

متابعة مؤشرات الأداء وقياسها وتنفيذ التقييم اللازم دورياً وإعادة تطويرها حسب ما يطلبه العمل

الإشراف على تنفيذ نموذج عمل مراكز تنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة المعتمد من وزارة العدل

إعداد تقديرات الموارد البشرية من الموظفين الإداريين والمتخصصين، واستكمال إجراءات توظيفهم

الإشراف على الفرق التطوعية المساندة للعاملين في المركز

التواصل مع وزارة العدل والمحاكم المختصة والقيام بمتطلباتها والالتزام بالأنظمة واللوائح الصادرة منها حسب الاختصاص

تمثيل المركز في علاقته مع الغير داخل المملكة وفقاً للصلاحيات التي يفوضها له مجلس الإدارة

التعاون مع الخبراء والاستشاريين في المجالات المتخصصة ذات العلاقة بأعمال المركز

إعداد التقارير الدورية عن سير العمل في المركز

الإشراف على البريد الالكتروني الرسمي للمركز



المهام والمسؤوليات مدير مركز شمل

تطبيق كافة الأنظمة واللوائح الإدارية والمالية في الجمعية أو تلك المتعلقة بنشاطاتها والصادرة من الجهات ذات العلاقة في المملكة العربية السعودية والتأكد من أدائها بكفاءة وفعالية

الإشراف الإداري والفني على مديري الوحدات الإدارية والعاملين في المركز، وتنظيم وتوزيع العمل بينهم حسب احتياجات المركز وتخصصات وخبرات العاملين فيه

تخطيط ومتابعة تنفيذ وتقويم خطة إدارة التغيير والانتقال للمبادرة كأعمال الخطة الإعلامية وخطة الاتصال وخطة إدارة المقاومة والتدريب

دراسة مقترحات تحسين مستوى الأداء ورفع الكفاءة الإنتاجية ورفع بها لمجلس الإدارة

إعداد الخطط الإدارية والمالية والتشغيلية للمركز والإشراف على تنفيذها

إجراء الاتصالات واعطاء المعلومات في حالات الطوارئ

حل المشكلات السلوكية للعاملين في المركز، واتخاذ القرارات بشأنها

مراقبة التزام العاملين في المركز بأوقات العمل الرسمي

مراجعة الإفادات الصادرة ومن ثم اعتمادها و رفعها في منصة مقدمي خدمات التنفيذ

دراسة الشكاوى التي تصل إلى المركز ورفع التقارير حولها إلى مجلس الإدارة

مراقبة سير العمل في الإدارات للتأكد من الالتزام بتعليمات ولوائح المركز

المشاركة في اللجان ذات العلاقة بأعمال المركز



موظفي مراكز شمل

السكرتير

موقع الوظيفة

المركز بالمدن الكبرى

نوع التوظيف

دوام ثابت

المهارات والمتطلبات الأخرى

▪ خبرة لا تقل عن سنة واحدة

مهارات السكرتارية

▪ مهارات استخدام الحاسب الآلي والتقنية

المكتبية بكفاءة عالية

▪ دورات تدريبية في مجالات السكرتارية

والإدارة

الكود الوظيفية

003

المؤهلات المطلوبة

شهادة دبلوم في مجال الإدارة

أو السكرتارية التنفيذية



المهام والمسؤوليات السكرتير

الإشراف على أعمال مكتب مدير المركز وتوفير كل ما يحتاج إليه من خدمات واحتياجات والتنسيق مع الجهات الأخرى المعنية

التنسيق مع الجهات الخارجية والوحدات التنظيمية داخل المركز بخصوص ما يحتاجه مدير المركز من تقارير ووثائق، ومتابعة تنفيذ متطلبات العمل المشترك

تنسيق الاجتماعات وتحضير أجندة العمل والتحقق من اكتمال ودقة المستندات اللازمة لها، وإعداد محاضر الاجتماعات ومتابعتها وأرشفتها

تدقيق المحاضر والتقارير ومتابعة تنفيذها

طباعة المراسلات والتقارير الخاصة بالمدير

تنظيم مواعيد مدير برنامج شمل الداخلية والخارجية

إجراء الاتصالات الخاصة بالعمل والرد على جميع المكالمات الهاتفية والاستفسارات

إعداد التقارير والمراسلات المختلفة واعتمادها وتوزيعها وفق التعليمات

التحقق من أن المكالمات الهاتفية المحولة والواردة قد تم الرد عليها

متابعة المذكرات الداخلية والتأكد من تحضير كافة البيانات والتقارير

حفظ المراسلات والتقارير وأرشفتها إلكترونياً وورقياً حسب تنظيم العمل داخل الجمعية

استقبال زوار مكتب المدير وتنسيق الاتصال مع الإدارات والوحدات التنظيمية ذات العلاقة

ما يكلف به من أعمال أخرى ذات علاقه من قبل مديره المباشر

استقبال البريد العادي والإلكتروني وعرضه على المدير



موظفي مراكز شمل

مدير إدارة الرعاية الوالدية

موقع الوظيفة

جميع المراكز

نوع التوظيف

دوام كامل

المهارات والمتطلبات الأخرى

- خبرة في الإسناد
- خبرة في استخدام التقنية المكتبية والبرامج والأنظمة الالكترونية
- دورات تدريبية تخصصية في مجالات ذات العلاقة
- خبرة لا تقل عن 5 سنوات في وظائف مشابهة

الكود الوظيفية

004

المؤهلات المطلوبة

بكالوريوس علم نفس / خدمة
اجتماعية

المهام والمسؤوليات مدير إدارة الرعاية الوالدية



مشاركة إدارة الجمعية في وضع
الأهداف والخطط الخاصة بالجمعية

التأكد من التزام الموظفين
بالأعمال الموكلة لهم على الوجه
المطلوب

التخطيط والتطوير والتنظيم
المستمر للإدارة

تحويل الحالات إلى المرشد
المختص في تقديم التهيئة

إجراء كشف الحالة المبدئي على
الحالات

متابعة أعمال الإدارة والتأكد من
إنجازها

الإشراف على تنفيذ الإجراءات
والعمليات وطرق تقديم الخدمة

التنسيق بين الموظفين من أجل
تقديم الخدمة وأوقاتها

تذليل العقبات التي تواجهها الإدارة

متابعة المذكرات الداخلية والتأكد من
تحضير كافة البيانات والتقارير

تحقيق الجودة في تقديم الخدمة
بتحقيق الأثر النفسي الإيجابي
بشكل عام



موظفي مراكز شمل

أخصائي / أخصائية اجتماعي

موقع الوظيفة

جميع المراكز

نوع التوظيف

دوام كامل

المهارات والمتطلبات الأخرى

▪ خبرة لا تقل عن سنتين في تقديم

الخدمات الاستشارية الأسرية

▪ دورات تدريبية في مجال التخصص

الكود الوظيفية

005

المؤهلات المطلوبة

شهادة جامعية في مجال علم

الاجتماع

المهام والمسؤوليات

أخصائي / أخصائية اجتماعي



تهيئة الآباء لتنفيذ القرار المتعلق بالرؤية أو الزيارة أو الحضانة وذلك من خلال - على سبيل المثال - شرح تفاصيل القرار، إجراءات تنفيذه، آليات التعامل مع المركز في حال وجود طلبات أو شكاوى

إرشاد وتوجيه المستفيدين والمستفيدات للتعامل بفعالية مع المشكلات والخلافات التي يواجهونها بما يحقق مصلحة المحضونين

محاولة التنسيق والتوفيق بين الأطراف وتقريب وجهات النظر لنقل الزيارات عبر المنزل مع المتابعة الاشرافية بشكل دوري على مجريات التنفيذ وحل الإشكالات التي تعيق ذلك

متابعة التطورات التي تطرأ على المنظمة واللوائح والقرارات والتعالم ذات الصلة بعمل المركز

تهيئة المحضون لتقبل تنفيذ الرؤية أو الزيارة أو نقل الحضانة

التفاوض مع المستفيدين لتقريب وجهات النظر والصالح بينهما بما يحقق مصلحة المحضونين

كتابة التقارير المتعلقة بمجريات الجلسات مع الأطراف

المناوبة في اوقات عمل المركز أثناء تنفيذ الزيارات وفقاً لإجراءات تنظيم وتوزيع العمل في المركز

المشاركة باللجان والأنشطة ذات العلاقة بأعمال المركز

حل المشكلات الطارئة وكتابة إفادة وافية بطبيعة المشكلة وخطوات الإجراءات الاجتماعية التي تم اتخاذها

رفع التوصيات والملاحظات لمدير المركز والتواصل معه حال حدوث أي مشكلة تستلزم تدخلها

مراجعة مجريات الزيارة من خلال كاميرات المراقبة؛ وحفظ تسجيل الوقائع ورفع التقارير اللازمة

إعداد خطة الأنشطة وبرامج المركز التوعوية والتدريبية والإشراف والمتابعة على تنفيذها

تنسيق وتسهيل إجراءات العمل مع ضمان الالتزام بالجودة

المهام والمسؤوليات

أخصائي / أخصائية اجتماعي



ترشيح المستشارين المتعاونين مع
المشروع للانضمام لفريق دراسة
القضية

مراقبة الحالات أثناء المناوبة في
أيام تنفيذ الزيارة وتوجيه
الحالات إذا كان هناك أية
ملاحظات، والتعامل مع
الشكاوى والطلبات التي تثار
من الأطراف أثناء تنفيذ
الزيارات

مشاركة الباحث القانوني وفريق
العمل لتنفيذ خطة دراسة القضية
محل طلب الإفادة

المشاركة في إعداد التقارير
الشهرية والدورية

المشاركة في وضع الخطط
السبوعية للمركز و توفير المعلومات

توثيق قصص التغيير للحالات
المستفيدة ورفعها لمدير المركز
لاعتمادها والتوجيه بشأنها

التنسيق مع فريق العمل
الاجتماعي والقانوني مناقشة
المعلومات والبيانات الخاصة
بالمستفيدين والتي يتم الاعتماد
عليها في تصميم البرامج
والأنشطة التوعوية والتدريبية،
بالإضافة إلى تحديد الأدلة
والنشرات التوعوية التي يلزم
إعدادها

وضع خطة لدراسة موضوع
طلب الإفادة المحال من
المحكمة، تتضمن -على سبيل
المثال- عدد الجلسات المطلوب
إجرائها مع كل طرف وأهدافها



موظفي مراكز شمل

أخصائي نفسي

موقع الوظيفة

لا يشترط

نوع التوظيف

دوام جزئي

المهارات والمتطلبات الأخرى

▪ خبرة لا تقل عن سنتين في تقديم

الخدمات الاستشارية الأسرية

▪ دورات تدريبية في مجال التخصص

الكود الوظيفية

006

المؤهلات المطلوبة

شهادة جامعية في مجال علم

النفس



المهام والمسؤوليات

أخصائي نفسي

تنفيذ برامج التوجيه والإرشاد وخدماته الإنمائية والوقائية والعلاجية والتي تشمل مراحل التهيئة ودراسة الحالة وعلاج الصدمات ومتابعة استقرار التنفيذ ثم الانتقال إلى الحضانة المنزلية المشتركة

العمل على اكتشاف المشكلات وتحليل السلوك ودراسة حالتهم النفسية في وقت مبكر قبل البدء في تنفيذ الأحكام للمحزون وأسرته واتخاذ الإجراء الملائم

رفع التوصيات والملاحظات لمدير المركز والتواصل معه حال حدوث أي مشكلة تستلزم التدخل. والقيام بأية مهام أخرى يكلفه بها مديره المباشر وتقع ضمن اختصاصه

حل المشكلات الطارئة وكتابة إفادة وافية بطبيعة المشكلة وخطوات الإجراءات النفسية التي تم اتخاذها

خفض معدل الممانعة ومقاومة تنفيذ الأحكام وممارسة السلوك غير المرغوب أو القضاء عليه نهائياً لدى المحزون و أسرهم

تطبيق برامج تربوية تهدف إلى إكساب المحزون و أسرته سلوكاً إيجابياً

العمل على التوعية الوقائية السليمة في الجوانب الصحية النفسية والتربوية والجامعية لدى المحزونين وذويهم

مراقبة الحالات أثناء تنفيذ الزيارة مع المنسقين وتوجيه الحالات إذا كان هناك أية ملاحظات، والتعامل مع الشكاوى والطلبات التي تثار من الأطراف أثناء تنفيذ الزيارات



موظفي مراكز شمل

أخصائي قانوني

موقع الوظيفة

المراكز بالمدن الكبرى

نوع التوظيف

دوام كامل

المهارات والمتطلبات الأخرى

▪ خبرة لاتقل عن سنتين في تقديم

الخدمات القانونية

▪ دورات تدريبية في مجال التخصص

بالإمكان عقد شراكات مع مكاتب المحاماة كمسؤولية اجتماعية

الكود الوظيفية

007

المؤهلات المطلوبة

شهادة جامعية في مجال

القانون

المهام والمسؤوليات

أخصائي قانوني



إرشاد وتوعية المستفيدين والمستفيدات بتفاصيل القرار القضائي، والعقوبات التي يتم اقرارها بحق كل من يقاوم او يعطل او يتهرب من تنفيذ القرار

التعامل مع الشكاوى والملاحظات التي يبدئها الأطراف ورفع التوصيات للإدارة للتعامل معها واصدار التوجيهات بشأنها

كتابة التقارير التي تهدف الى إفادة المحكمة بمجريات تنفيذ القرار ورفعها للإدارة لمراجعته واعتماده

إصدار وثيقة صلح بين الطرفين في حال نجاح التوفيق والاصلاح بينهما ورفع تقرير بهذه الحالة للإدارة

تحويل الملفات إلى الأرشيف بعد اكتمال الخدمة أو إيقافها بشكل نهائي

المنابذة في اوقات عمل المركز أثناء تنفيذ الزيارات وفقاً لإجراءات تنظيم وتوزيع العمل في المركز

مراجعة القضايا القائمة وتقييم سير العمل فيها بشكل دوري مع توثيق المستجدات

متابعة القضايا الحرجة في المركز بالتنسيق مع مدير الإدارة ورفع التوصيات والملاحظات عند حدوث اي مشكلة

متابعة الزيارات المتوقعة بشكل مؤقت او نهائي والبت بشأنها

المشاركة باللجان والأنشطة ذات العلاقة بأعمال المركز

التنسيق ومتابعة الدعم القانوني للقضايا التي تتطلب ذلك وضمان مناقشة دورية للقضايا مع الباحث الاجتماعي

متابعة التطورات التي تطرأ على الأنظمة واللوائح والقرارات والتعاميم ذات الصلة بعمل المركز

المهام والمسؤوليات

أخصائي قانوني



رفع التوصيات والملاحظات لمدير
المركز والتواصل معه حال حدوث
أي مشكلة تستلزم تدخله

حل المشكلات الطارئة وكتابة
إفادة وافية بطبيعة المشكلة
وخطوات الإجراءات القانونية التي
تم اتخاذها

مراقبة الحالات أثناء المناوبة
في أيام تنفيذ الزيارة وتوجيهه
الحالات إذا كان هنالك أية
ملاحظات، والتعامل مع
الشكاوى والطلبات التي تثار
من الأطراف أثناء تنفيذ
الزيارات

توفير المعلومات والمشاركة في
إعداد التقارير الشهرية والدورية

المشاركة في وضع الخطط السنوية
للمركز

تنسيق وتسهيل إجراءات العمل مع
ضمان الالتزام بالجودة



موظفي مراكز شمل

مشرف / مشرفة التنفيذ

موقع الوظيفة

لا يشترط

نوع التوظيف

دوام جزئي

المهارات والمتطلبات الأخرى

▪ خبرة لاتقل عن سنتين في تقديم

الخدمات الاستشارات الأسرية

▪ دورات تدريبية في مجال التخصص

الكود الوظيفية

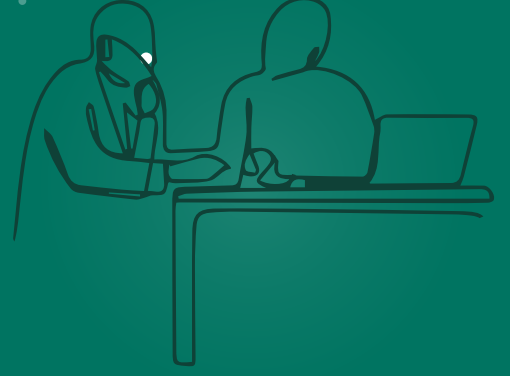
008

المؤهلات المطلوبة

شهادة جامعية في مجال علم

الاجتماع

مشرف / مشرفة التنفيذ



تهيئة الآباء لتنفيذ القرار المتعلق بالزيارة أو الحضانة وذلك من خلال على سبيل المثال شرح تفاصيل القرار، إجراءات تنفيذه، آليات التعامل مع المركز في حال وجود طلبات أو شكاوى

مراقبة الحالات أثناء تنفيذ الزيارة وتوجيه الحالات إذا كان هناك أية ملاحظات، والتعامل مع الشكاوى والطلبات التي تثار من الأطراف أثناء تنفيذ الزيارات

كتابة ورفع تقارير الزيارات (يشمل أوقات الحضور، الإشكاليات وطريقة حلها، الملاحظات، التوصيات

توفير المعلومات والمشاركة في إعداد التقارير الشهرية والدورية

الرد على استفسارات المستفيدين وتوجيههم

المشاركة باللجان والأنشطة ذات العلاقة بعمل المركز

التفاوض مع المستفيدين لتقريب وجهات النظر والصلح بينهما بما يحقق مصلحة المحضونين

تنفيذ الزيارات (الرؤية - الاصطحاب - المبيت)

المنابذة في اوقات عمل المركز أثناء تنفيذ الزيارات وفقاً لإجراءات تنظيم وتوزيع العمل في المركز

توثيق قصص التغيير للحالات المستفيدة ورفعها لمدير المركز لاعتمادها والتوجيه بشأنها

رفع التوصيات والملاحظات لمدير المركز والتواصل معه حال حدوث أي مشكلة تستلزم تدخله

تنسيق وتسهيل إجراءات العمل مع ضمان الالتزام بالجودة وإرشاد وتوجيه المستفيدين للتعامل بفاعلية مع المشكلات والخلافات التي يواجهونها بما يحقق مصلحة المحضونين



موظفي مراكز شمل

منسق / منسقة إداري

موقع الوظيفة

جميع المراكز

نوع التوظيف

دوام ثابت

المهارات والمتطلبات الأخرى

▪ خبرة لا تقل عن سنة في تقديم العمل

الاداري

▪ دورات تدريبية في مجال التخصص

الكود الوظيفية

009

المؤهلات المطلوبة

شهادة جامعية في مجال

الإدارة / إحصاء

المهام والمسؤوليات

منسق / منسقة إداري



تسجيل طلبات الخدمة وإعداد وتنظيم الملفات الورقية والإلكترونية الخاصة بالمستفيدين بعد التأكد من استيفاء كافة البيانات والوثائق المطلوبة

إرسال البلاغات والإشعارات المتعلقة بمواعيد التنفيذ أو الجلسات الإرشادية ونحوها على عناوين المستفيدين

تحويل طلبات التنفيذ للأخصائي الاجتماعي / النفسي لاستكمال إجراءات تنفيذ الخدمة

المناوبة في اوقات عمل المركز أثناء تنفيذ الزيارات وفقاً لإجراءات تنظيم وتوزيع العمل في المركز

إعداد تقارير وإحصائيات اسبوعية بجميع الزيارات المنفذة والمتعلقة ورفعها لمدير المركز

تقديم الدعم والمساندة الكاملة لفريق الأخصائيين بالمركز

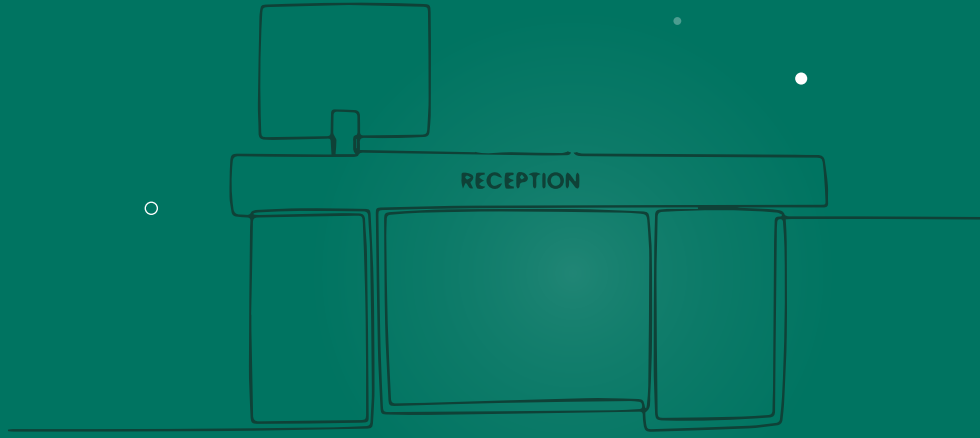
تنظيم مواعيد المقابلات الأولية والجلسات الإرشادية التي يجريها الأخصائي الاجتماعي أو المستشارين المتعاونين للمستفيدين

التواصل مع المستفيدين و الإجابة على استفساراتهم

مساندة الفريق في تنظيم ملفات القضايا وتحديث بياناتها بشكل دوري يضمن استيفاء كافة الاوراق والوثائق المطلوبة

إدخال بيانات الطلبات المقيدة إلى قاعدة البيانات الإلكترونية المعتمدة في المركز، وتحديثها بشكل مستمر

العمل على حفظ وتوثيق السجلات والمعاملات الخاصة بالمستفيدين، ورصد المراسلات الصادرة والواردة للمركز ومتابعة الإجراءات اللازمة لتوزيعها



موظفي مراكز شمل

موظف / موظفة استقبال

موقع الوظيفة

المراكز بالمدن الكبرى

نوع التوظيف

دوام كامل

المهارات والمتطلبات الأخرى

- خبرة إدارية لاتقل عن سنه واحدة
- مهارات السكرتارية
- مهارات استخدام الحاسب الآلي والتقنية المكتبية بكفاءة عالية
- دورات تدريبية في مجالات السكرتارية والإدارة

الكود الوظيفية

010

المؤهلات المطلوبة

شهادة دبلوم في مجال الإدارة
أو السكرتارية التنفيذية

المهام والمسؤوليات

موظف / موظفة استقبال

مساعدة فريق العمل في تنفيذ
الزيارات و تنظيم المستفيدين
بحسب أوقات الزيارة

التأكد و التحقق من المفوضين
والمرافقين

استقبال المستفيدين والتحقق من
هوياتهم وتوثيق وقت حضور
المستفيد و التعريف بأهداف
وخدمات المركز

استقبال زوار مكتب المدير وتنسيق
الاتصال مع الإدارات والوحدات
التنظيمية ذات العلاقة

إجراء الاتصالات الخاصة بالعمل والرد
على المكالمات الهاتفية
والاستفسارات

التواصل الفعال مع المستفيدين
وتوجيههم حسب الإجراءات
المعتمدة في المركز

التعاون مع مراكز الأمن والسلامة
والمنظمات العاملة والخاصة
والتنسيق المستمر في ذلك

الإشراف على رجال وسيدات الأمن
والسلامة وتوجيههم لإنجاز الأعمال
والمهام المكلفين بها

الرد على استفسارات المتصلين
والزوار بخصوص إجراءات الحصول
على خدمات المركز



موظفي مراكز شمل

مدير إدارة الإسناد

موقع الوظيفة

جميع المراكز

نوع التوظيف

دوام كامل

المهارات والمتطلبات الأخرى

الكود الوظيفية

▪ خبرة لا تقل عن 5 أعوام في مجال الدعم

011

والإسناد

▪ إلمام جيد بتطبيق الوسائل العلمية

المؤهلات المطلوبة

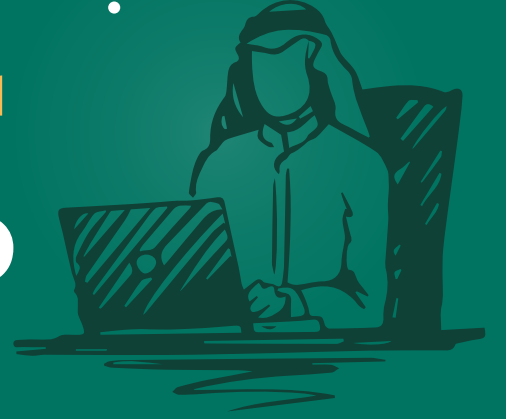
لاستقطاب المتبرعين وتأمين موارد ثابتة

درجة بكالوريوس في الإدارة

للمركز

المهام والمسؤوليات

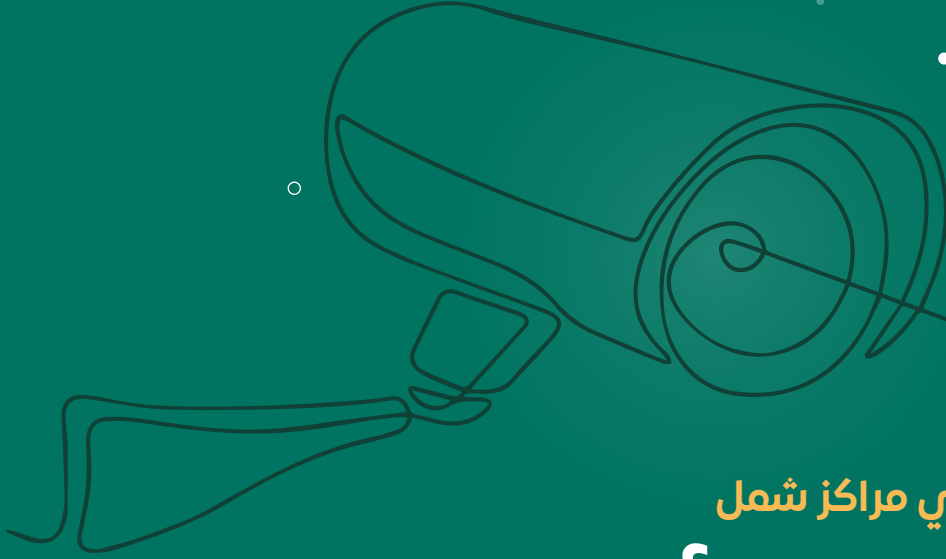
مدير إدارة الإسناد



دعم ومساندة تنفيذ برامج العمل
بالمركز في ضوء أهداف المركز
ووفقاً للنظم واللوائح الموضوعة
في هذا الشأن

تقديم الدعم والإسناد لجميع
الوحدات بالمركز للقيام بمهامها
على الوجه الأكمل

دعم التنسيق بين المركز وكافة
الأجهزة الحكومية الأخرى في
المسائل المشتركة



موظفي مراكز شمل

حارس أمن

موقع الوظيفة

لا يشترط

نوع التوظيف

دوام جزئي

المهارات والمتطلبات الأخرى

- يفضل شغل الوظيفة بالعسكريين
- المتقاعدين مع الأخذ في الاعتبار أن لايزيد العمر عن 55 سنة
- حضور دورات تدريبية في مجال الاشراف وأعمال الامن والسلامة
- معرفة الاسس المفاهيم الاساسية المتعلقة بأعمال الامن والسلامة

الكود الوظيفية

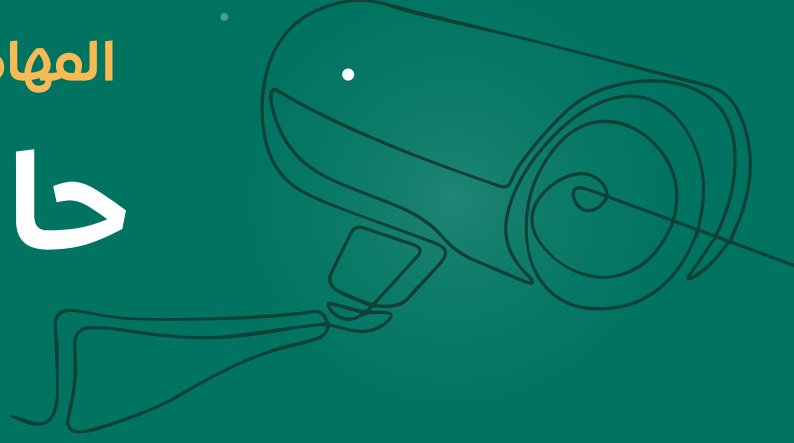
012

المؤهلات المطلوبة

الشهادة الثانوية العامة

المهام والمسؤوليات

حارس أمن



المحافظة على امن وسلامة المركز والتأكد من شخصيات الزوار واتخاذ كافة الوسائل التي من شأنها حماية المباني والمنشآت ومحتوياتها والتأكد من توفر عناصر الامن والسلامة

تنظيم مواقف السيارات للمستفيدين، وتفقد المكاتب بصفة عامة بعد خروج الموظفين بعد انتهاء الدوام الرسمي والتأكد من اطفاء الانوار او ترسب المياه او المكيفات او وجود اشخاص

العمل على اجهزة المراقبة التلفزيونية المساعدة ومتابعة الاشخاص الذين يشته فيهم وعدم السماح بخروج أي اثار او أجهزة او خلافة الا عن طريق تصريح رسمي

المحافظة على سلامة المستفيدين وأمنهم اثناء أوقات الزيارة

مساعدة المستفيدين والزوار وخاصة كبار السن او ذوي الاحتياجات وتوفير سبل الراحة لهم

تنظيم دخول وخروج المستفيدين من المركز وفق الإجراءات المعتمدة في دليل الإجراءات

المساهمة في تطوير تدابير الأمن والسلامة الموضوعة او التي تم تطبيقها لتحقيق اقصى درجات الامن والسلامة

القيام بالأعمال الأخرى ذات العلاقة بمجال العمل حسب توجيهات إدارة المركز

مراقبة عمال النظافة بعد خروج الموظفين والتأكد من هويتهم وحملهم بطاقات التصريح التي يدخلون بها



موظفي مراكز شمل

رئيس قسم التطوع والدعم

موقع الوظيفة

جميع المراكز

نوع التوظيف

دوام كامل

المهارات والمتطلبات الأخرى

▪ خبرة في إدارة الأنشطة المجتمعية

والموارد البشرية

▪ خبرة سابقة في مجال التطوع

المجتمعي

▪ القدرة على إدارة الفعاليات والجمعيات

والمؤسسات

▪ القدرة على تحفيز الآخرين وقيادة فرق

العمل وتكوين علاقات فعالة

والإفادة منها

الكود الوظيفية

013

المؤهلات المطلوبة

بكالوريوس إدارة أو خدمة

اجتماعية أو في العلاقات

العامة والإعلام

رئيس قسم التطوع والدعم



التأكد من توفر جميع الإجراءات القانونية اللازمة والتراخيص والأذونات للمتطوعين لتأدية مهامهم التطوعية بشكل صحيح وذلك بالتنسيق مع الجهات والأطراف ذوي العلاقة بالمركز أو بالوزارة

زيادة عدد المتطوعين مع المركز من خلال زيادة عدد الفرص التطوعية المتاحة في المقر الرئيسي أو في الفروع والمراكز المرنة الأخرى

تحديد الأدوار والمسؤوليات والأهداف الخاصة بإدارة التطوع في مركز شمل والتنسيق مع مدير المركز والجهة الحاضنة في ذلك

تسويق الفرص التطوعية وفقاً للشريحة المستهدفة عبر الأدوات الإعلانية المناسبة

تأسيس وإدارة قاعدة بيانات المتطوعين وتحديثها بشكل دوري

إدارة الحسابات الالكترونية والإعلانات الخاصة بإدارة التطوع

ترتيب وتنفيذ البرنامج التعريفي للمتطوعين الجدد

استقبال المقابلات وتوجيههم المتطوعين الشخصية وإجراء معهم

توثيق تنفيذ المتطوعين للفرص التطوعية وحساب عدد الساعات التطوعية وإعداد وثيقة رسمية تسلم للمتطوع عند انتهاءه من مهامه التطوعية

التخطيط والإعداد لكافة الفعاليات التطوعية ووضع الجدول الزمني لها

تحديد الموارد الضرورية لتحقيق أهداف إدارة التطوع وإعداد الموازنة السنوية

الإشراف على مراجعة السياسات والإجراءات الخاصة بإدارة التطوع بشكل دوري

المهام والمسؤوليات

رئيس قسم التطوع والدعم



زيادة نسبة الاحتفاظ بالمتطوعين
من خلال التركيز على :
التدريب - التطوير - التقييم

الإشراف على برامج التكريم
والتحفيز الخاصة بالفعاليات
التطوعية

الإشراف على كافة الفعاليات
التطوعية وتوزيع المهام بين
المتطوعين

إعداد التقارير الخاصة بإدارة التطوع

تثقيف العاملين في الجمعية عن
التطوع



موظفي مراكز شمل

مدير الشؤون المالية والإدارية والتقنية

موقع الوظيفة

لا يشترط

نوع التوظيف

وظائف الجهة الخاضعة

المهارات والمتطلبات الأخرى

- درجة بكالوريوس في الإدارة المالية أو المحاسبة وخبرة لا تقل 5 سنوات في مجال الإدارة المالية والمحاسبة
- القدرة على الإدارة والإشراف على الحسابات والتقارير والموازنات والشؤون المالية والإدارية للمركز
- مهارات تحليل وإدارة المخاطر
- مهارات التنظيم والتخطيط
- مهارات التخطيط الإستراتيجي
- القدرة على تحقيق أهداف المركز

الكود الوظيفية

014

المؤهلات المطلوبة

بكالوريوس محاسبة / علوم إدارية

المهام والمسؤوليات

مدير الشؤون المالية والإدارية والتقنية



الإشراف الإداري والفني على أقسام: الموارد البشرية، والشؤون المالية، والمشتريات، والخدمات العامة، والاتصالات الإدارية، والمستودع، والتنسيق بين أعمال هذه الأقسام بما يضمن حسن أدائها

إعداد مشروع ميزانية المركز بالتنسيق مع الوحدات الإدارية، ومناقشتها مع المدير التنفيذي، لرفعها لمجلس الإدارة لاعتمادها

الإشراف على تنفيذ برامج العمل الإدارية والمالية في ضوء أهداف المركز ووفقاً للنظم واللوائح الموضوعة في هذا الشأن

تقويم برامج العمل المختلفة للمركز في الجوانب المتعلقة بالنواحي الإدارية والمالية

العمل على تبسيط الإجراءات المالية والإدارية في المركز وفقاً للأنظمة واللوائح ذات العلاقة

الإشراف على خدمات الدعم الفني لأنظمة وتجهيزات الحاسب الآلي في المركز

الإشراف على تطبيق كافة الأنظمة واللوائح الإدارية والمالية الخاصة بالمركز والتأكد من أدائها بكفاءة وفعالية

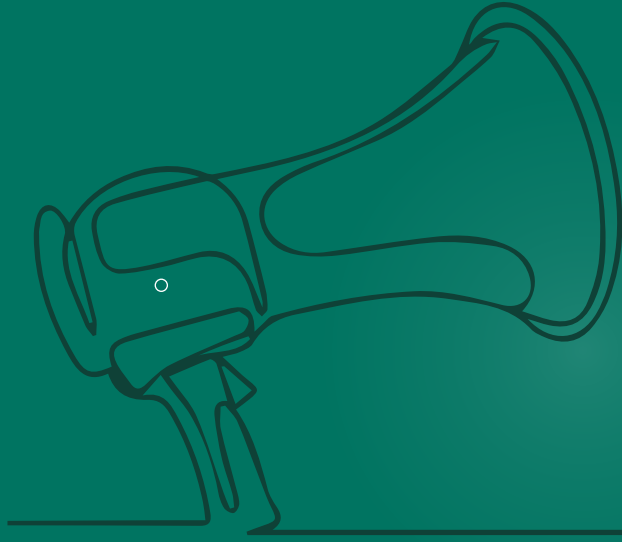
إعداد تقارير دورية عن أعمال ونشاطات الإدارة وإعداد مقترحات تطوير العمل بها، ورفعها للمدير التنفيذي

الإشراف على توفير البنية التحتية والدعم الفني لتقنية المعلومات في المركز

الإشراف على خطط تطوير التعاملات الالكترونية مع وزارة العدل، وتشغيل ومتابعة البوابة الإلكترونية للمركز وتقديم الخدمات الإلكترونية

تحقيق المستوى اللازم من التنسيق بين المركز وكافة الأجهزة الحكومية الأخرى في المسائل المشتركة فيما يتعلق بالشؤون الإدارية والمالية كوزارة العدل والتنمية الاجتماعية، ووزارة العدل، والمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية

تقديم خدمات الدعم والمساندة والصيانة الفنية للوحدات الإدارية، ومستخدمي الحاسب الآلي في المركز، وتقديم التدريب التقني لهم



موظفي مراكز شمل

منسق علاقات عامة

موقع الوظيفة

لا يشترط

نوع التوظيف

وظائف الجهة الحاضنة

المهارات والمتطلبات الأخرى

- دورات تدريبية في مجال التخصص
- القدرة على التعامل مع الحاسب الآلي
- وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة
- اللباقة وسرعة البديهة والقدرة على الاتصال
- المظهر الحسن والبشاشة

الكود الوظيفية

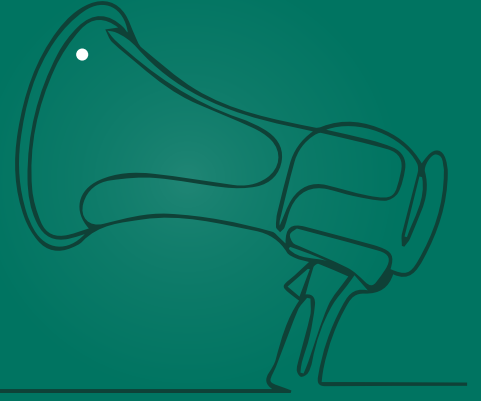
015

المؤهلات المطلوبة

دبلوم مع خبرة لا تقل عن 4 سنوات في مجال العمل أو بكالوريوس مع خبرة سنتين في المجال

المهام والمسؤوليات

منسق علاقات عامة



تقويم برامج العلاقات العامة بصفة مستمرة

تنفيذ خطط إدارة التغيير والانتقال المرتبطة بأعمال المركز وخطط الاتصال وإدارة المقاومة

تخطيط برامج علاقات عامة لتعزيز وتنمية سمعة المركز للجمهور الداخلي والخارجي

تخطيط وتنظيم الحملات الإعلامية وجمع التبرعات والمشاركة في البازارات الخيرية والمؤتمرات والمعارض

توفر التغطية الإعلامية عن نشاطات الجمعية بالتنسيق مع الإدارات المعنية القيام بأعمال التشريرات مثل استقبال الضيوف واستضافتهم وجدولة زياراتهم وتوديعهم

اقتراح ومتابعة إقرار وتنفيذ سياسة الجمعية الإعلامية وتماشيها مع سياسة الوزارة

تصنيف الجمهور الذي تتعامل معه الجمعية وتحديد وتخصيص قنوات اتصال مناسبة وملائمة بكل شريحة

تنظيم وتنفيذ البرامج التعريفية لموظفي الجمعية الجدد وإعداد جداول خاصة بذلك

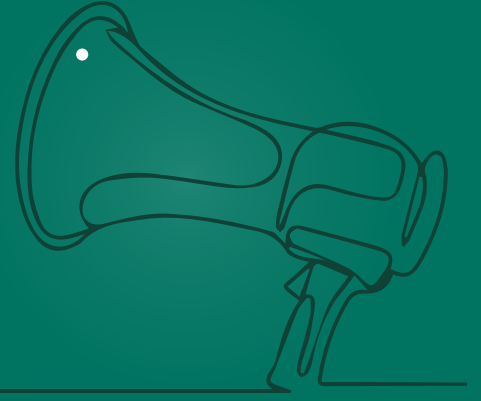
متابعة وسائل التواصل الاجتماعي وتغذية المحتوى الإلكتروني والرد على استفسارات ومراسلات الجمهور

إعلام وتوعية الجمهور والمستفيدين من خدمات مركز شمل من داخل الجمعية وخارجها عن أهداف وأنشطة المركز

إصدار الأدلة التعريفية الخاصة بالجمعية وأنشطتها

المهام والمسؤوليات

منسق علاقات عامة



تخطيط الحملات والإعلامية
والإعلانية والصحفية
والتحضرية للمؤتمرات

إعداد خطابات وكروت بطاقات
الدعوات والتهاني والتعازي وما في
حكمها مع تصميم واختيار الهدايا
والدروع والجوائز. المشاركة باللجان
والأنشطة ذات العلاقة بأعمال المركز

الإشراف على قاعة الاجتماعات
المتوفرة بمقر الجمعية وتنظيم
استخدامها وتجهيئتها حسب الحاجة

إصدار نشرة دورية والتي تتضمن
أخبار ونشاطات الجمعية

تسجيل وحفظ المناسبات الهامة
للجمعية تلفزيونياً أو إذاعياً

إصدار وتحديث دليل بأرقام الهواتف
الداخلية والأجهزة ذات العلاقة
بأنشطة الجمعية

الإشراف الفني على تقارير الأداء
التي تصدرها الجمعية بما في ذلك
التقرير السنوي



موظفي مراكز شمل

مدير تنمية الموارد المالية

موقع الوظيفة

لا يشترط

نوع التوظيف

وظائف الجهة الحاضنة

المهارات والمتطلبات الأخرى

▪ إجادة التعامل مع عمليات الحوسبة

السحابية

▪ معرفة عمليات حماية البيانات

والتشريعات القانونية

▪ المهارات القيادية والتنظيمية والقدرة

على إدارة المشاريع متعددة

▪ القدرة على تقديم حلول مختلفة

للمشكلات

الكود الوظيفية

016

المؤهلات المطلوبة

دبلوم مع خبرة لا تقل عن 5

سنوات في مجال التنمية

المالية

إلمام جيد بتطبيق الوسائل

العلمية باستقطاب المتبرعين

وتأمين موارد ثابتة

المهام والمسؤوليات

مدير تنمية الموارد المالية



تطوير وتنفيذ استراتيجيات تستهدف استقطاب الجهات الداعمة على المستوى الفردي

عقد شراكات جديدة لدعم المركز وتفعيل فرص التعاون والتواصل البناء مع الجهات الداعمة الحالية عبر جميع الوسائل المتاحة للحفاظ على استدامة العلاقات معهم

قيادة استراتيجيات تنمية الموارد المالية في المركز ودعم الخطط والفعاليات التنفيذية لتنمية الموارد المالية للمركز

إدارة ومتابعة التواصل مع الجهات الداعمة للحصول على التمويل

بناء وتطوير العلاقات مع إدارات المسؤولية الاجتماعية لدى الشركات والمؤسسات

دعم جهود التسويق والعلاقات العامة من خلال البحث وتحليل البيانات

القدرة على حث وتحفيز الآخرين على تقديم الدعم للمراكز، مهارات التفاوض

القيام بأي مهام وواجبات يكلف بها من قبل المدير المباشر



الملاحق



الملحق الأول إجراءات مراكز شمل

2.1. مراكز شمل



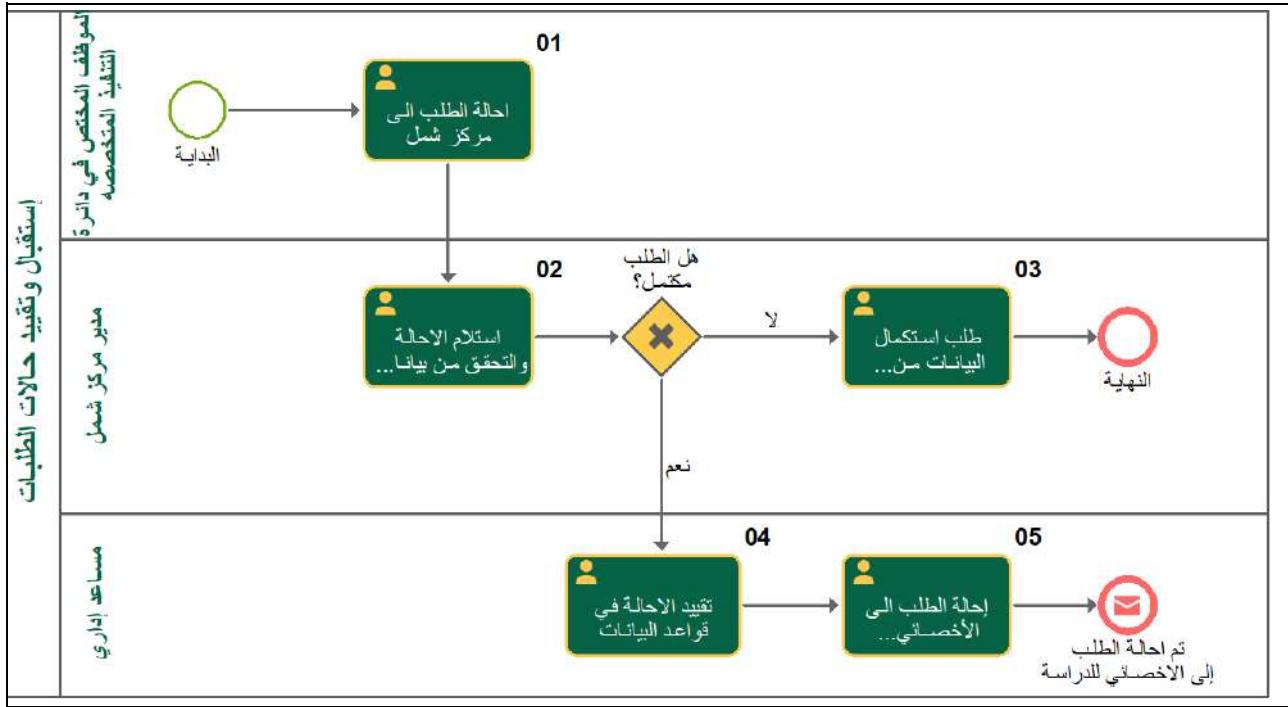
2.1.1. استقبال وتقييد طلبات الاحالات

2.1.1.1. بطاقة الإجراء

رقم الإجراء	م ش - خ - ا - 01	الإصدار
اسم الإجراء	استقبال وتقييد طلبات الاحالات	
المستوى الإداري الأول	مبادرة شمل	
المستوى الإداري الثاني	مركز شمل	
الوصف المختصر	يصف هذا الإجراء إحالة الطلبات من دوائر التنفيذ إلى مراكز شمل، والتحقق من اكتمال البيانات وينتهي بتقييدها في قواعد المعلومات، ثم إحالتها إلى الأخصائي الاجتماعي/النفسي للدراسة.	
الهدف	يهدف هذا الاجراء الى بيان الية استقبال وتقييد طلبات الاحالات من قبل دوائر التنفيذ الى مراكز شمل .	
نطاق الإجراء	يبدأ هذا الإجراء بإحالة الطلب من دوائر التنفيذ إلى مراكز شمل، وينتهي بتقييد الطلب في قواعد البيانات ثم إحالته للأخصائي الاجتماعي للدراسة.	

	المدخلات
	المخرجات
	التكاملات
12 كل أسبوع	التكرار/الفترة/الأهمية
الأهمية :	
35 دقيقة (دقائق)	الوقت المستغرق
منصة مقدمي خدمات التنفيذ - برنامج داخلي للمركز - برامج أوفيس	التطبيقات الداعمة
	النماذج المستخدمة
	اللوائح والأنظمة
- لا يتم إحالة الطلبات من دوائر التنفيذ إلى مراكز شمل في حال لم يكن هنالك طاقة استيعابية.	ملاحظات
	الإجراء السابق
	رقم الإجراء السابق
آلية التواصل وإبلاغ المستفيدين	الإجراء اللاحق
م ش - خ - ا - 02	رقم الإجراء اللاحق

2.1.1.2. نموذج الإجراء



2.1.1.3. خطوات الإجراء

الرقم	الخطوة	المسؤول	النماذج	الوقت المستغرق	البرامج و الأجهزة
01	إحالة الطلب الى مركز شمل	الموظف المختص في دائرة التنفيذ المتخصصة			منصة مقدمي خدمات التنفيذ - برامج أوفيس - برنامج داخلي للمركز
02	استلام الإحالة والتحقق من بيانات المستفيدين	مدير مركز شمل			منصة مقدمي خدمات التنفيذ - برامج أوفيس - برنامج داخلي للمركز
03	طلب استكمال البيانات من المحكمة عن طريق المنصة	مدير مركز شمل			منصة مقدمي خدمات التنفيذ - برنامج داخلي للمركز
04	تقييم الإحالة في قواعد البيانات	مساعد إداري			برامج أوفيس - برنامج داخلي للمركز
05	إحالة الطلب الى الأخصائي الاجتماعي للدراسة	مساعد إداري			برامج أوفيس - برنامج داخلي للمركز

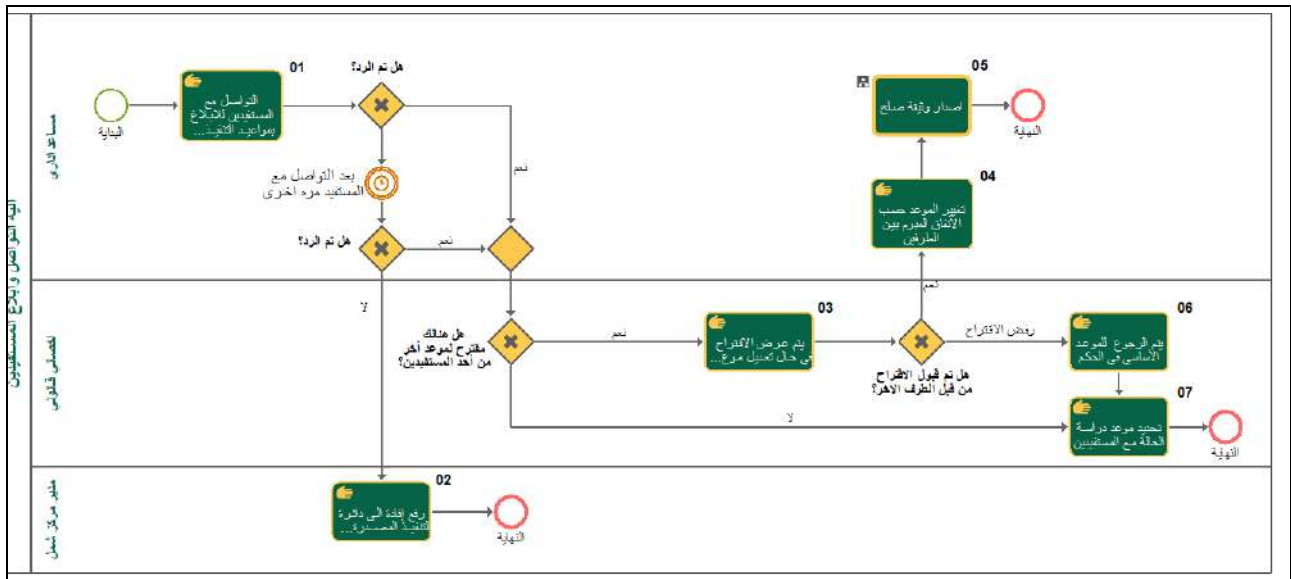
2.1.2. آلية التواصل وابلغ المستفيدين

2.1.2.1. بطاقة الإجراء

رقم الإجراء	م ش - خ - ا - 02	الإصدار
اسم الإجراء	آلية التواصل وابلغ المستفيدين	
المستوى الإداري الأول	مبادرة شمل	
المستوى الإداري الثاني	مركز شمل	
الوصف المختصر	يصف هذا الإجراء آلية التواصل مع المستفيدين لإبلاغهم بمواعيد التنفيذ وتحديد موعد لدراسة الحالة، وقد يتم تعديل موعد التنفيذ في حال الاتفاق وينتهي بالاتفاق مع المستفيد على الحضور في الموعد أو التعديل بوثيقة الصلح أو الرفع بإفادة للمحكمة.	
الهدف	يهدف هذا الاجراء الى التواصل مع المستفيدين لإبلاغهم بمواعيد التنفيذ وتحديد موعد لدراسة الحالة .	
نطاق الإجراء	يبدأ هذا الإجراء بالتواصل مع المستفيدين لإبلاغهم بمواعيد التنفيذ وتحديد موعد لدراسة الحالة، وينتهي بالاتفاق مع المستفيد على الحضور في الموعد أو التعديل بوثيقة الصلح أو الرفع بإفادة للمحكمة.	
المدخلات		
المخرجات		
التكاملات		
التكرار/الفترة/الأهمية	18 كل أسبوع	الأهمية :
الوقت المستغرق	1 ساعة (ساعات)	
التطبيقات الداعمة	منصة تراضي - وسائل التواصل المعتمدة	
النماذج المستخدمة		
اللوائح والأنظمة		
ملاحظات	أنواع المواعيد: - ابلغ بموعد الرؤية الداخلية - ابلغ بموعد الزيارة الخارجية أو المبيت - ابلغ بموعد نقل حضانة عند عدم الرد من قبل أحد المستفيدين والرفع بتقرير بذلك لدائرة التنفيذ يجب ارفاق اثباتات بمواعيد وعدد الاتصالات التي تمت.	

الإجراء السابق	استقبال وتقييم طلبات الاحالات
رقم الإجراء السابق	م ش - خ - ا - 01
الإجراء اللاحق	دراسة الحالة
رقم الإجراء اللاحق	م ش - خ - ا - 03

2.1.2.2. نموذج الإجراء



2.1.2.3. خطوات الإجراء

الرقم	الخطوة	المسؤول	النماذج	الوقت المستغرق	البرامج و الاجهزة
01	التواصل مع المستفيدين للإبلاغ بمواعيد التنفيذ ونوعها	مساعد اداري			وسائل التواصل المعتمدة
02	رفع إفادة الى دائرة التنفيذ المصدرة للقرار	مدير مركز شمل			منصة مقدم - وسائل التواصل المعتمدة
03	يتم عرض الاقتراح في حال تعديل موعد التنفيذ من قبل المستفيد	اخصائي قانوني			وسائل التواصل المعتمدة
04	تغيير الموعد حسب الاتفاق المبرم بين الطرفين	مساعد اداري			وسائل التواصل المعتمدة
05	اصدار وثيقة صلح				
06	يتم الرجوع للموعد الأساسي في الحكم	اخصائي قانوني			منصة مقدم - وسائل التواصل المعتمدة

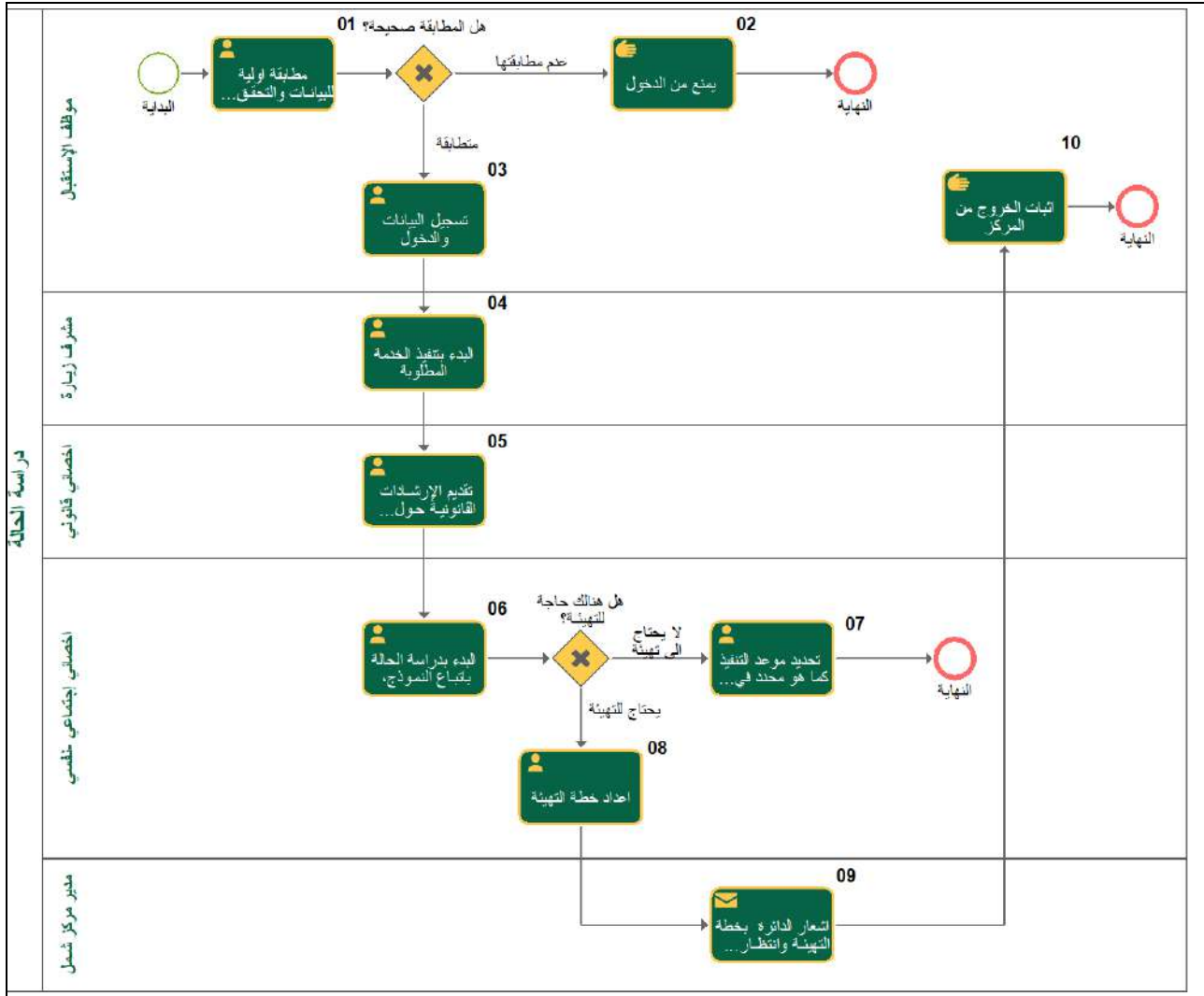
الرقم	الخطوة	المسؤول	النماذج	الوقت المستغرق	البرامج و الاجهزة
07	تحديد موعد دراسة الحالة مع المستفيدين	اخصائي قانوني			منصة مقدم - وسائل التواصل المعتمدة

2.1.3. دراسة الحالة

2.1.3.1. بطاقة الإجراء

رقم الإجراء	م ش - خ - ا - 03	الإصدار
اسم الإجراء	دراسة الحالة	
المستوى الإداري الأول	مبادرة شمل	
المستوى الإداري الثاني	مركز شمل	
الوصف المختصر	يصف هذا الإجراء استقبال المستفيدين في الموعد المحدد و البدء بدراسة الحالة باتباع النموذج، ثم إعداد خطة التهيئة إن لزم الأمر، ثم تحديد موعد لتنفيذ الحكم وإرسال خطة التهيئة للمحكمة للمراجعة والإفادة.	
الهدف	يهدف هذا الاجراء الى بيان الآلية التي تتم خلالها دراسة الحالة للمستفيدين والغرض منها.	
نطاق الإجراء	يبدأ هذا الاجراء عند مطابقة البيانات الأولية للمستفيد وينتهي الاجراء عند منع المستفيد من الدخول نظراً لعدم مطابقة البيانات، أو عند عدم وجود حاجة لإعداد خطة التهيئة للمستفيد أو عند اثبات الخروج للمستفيد	
المدخلات		
المخرجات		
التكاملات		
التكرار/الفترة/الأهمية	46 كل أسبوع	الأهمية :
الوقت المستغرق	2 ساعة (ساعات)	
التطبيقات الداعمة	منصة مقدمي خدمات التنفيذ - وسائل التواصل المعتمدة	
النماذج المستخدمة		
اللوائح والأنظمة		
ملاحظات	يجب على المستفيد ابراز الهوية الوطنية وفي حال كان المستفيد وكيل يجب التحقق من الوكالة في حال تعذر المركز من استقبال المستفيدين حضورياً يتم تنفيذ الإجراء عن طريق التواصل مع المستفيدين عن بعد	
الإجراء السابق		
رقم الإجراء السابق		
الإجراء اللاحق	الرؤية الداخلية والزيارة الخارجية	

2.1.3.2. نموذج الإجراء



2.1.3.3. خطوات الإجراء

الرقم	الخطوة	المسؤول	النماذج	الوقت المستغرق	البرامج و الاجهزة
01	مطابقة اولية للبيانات والتحقق من موعد التنفيذ	موظف الاستقبال			برنامج داخلي للمركز
02	يمنع من الدخول	موظف الاستقبال			برنامج داخلي للمركز
03	تسجيل البيانات والدخول	موظف الاستقبال			برنامج داخلي للمركز

الرقم	الخطوة	المسؤول	النماذج	الوقت المستغرق	البرامج و الاجهزة
04	البدء بتنفيذ الخدمة المطلوبة	مشرف الزيارة			
05	تقديم الإرشادات القانونية حول خدمات المركز و الغرض من دراسة الحالة قبل البدء بها.	اخصائي قانوني			
06	البدء بدراسة الحالة باتباع النموذج،	اخصائي اجتماعي - نفسي			
07	تحديد موعد التنفيذ كما هو محدد في صك الحكم	اخصائي اجتماعي - نفسي			
08	اعداد خطة التهيئة	اخصائي اجتماعي - نفسي			
09	اشعار الدائرة بخطة التهيئة وانتظار التوجيه فيها في حال لم يتضمن القرار القضائي السماح للمركز بالتهيئة	مدير مركز شمل			
10	اثبات الخروج من المركز	موظف الاستقبال			منصة مقدمي خدمات التنفيذ - وسائل التواصل المعتمدة

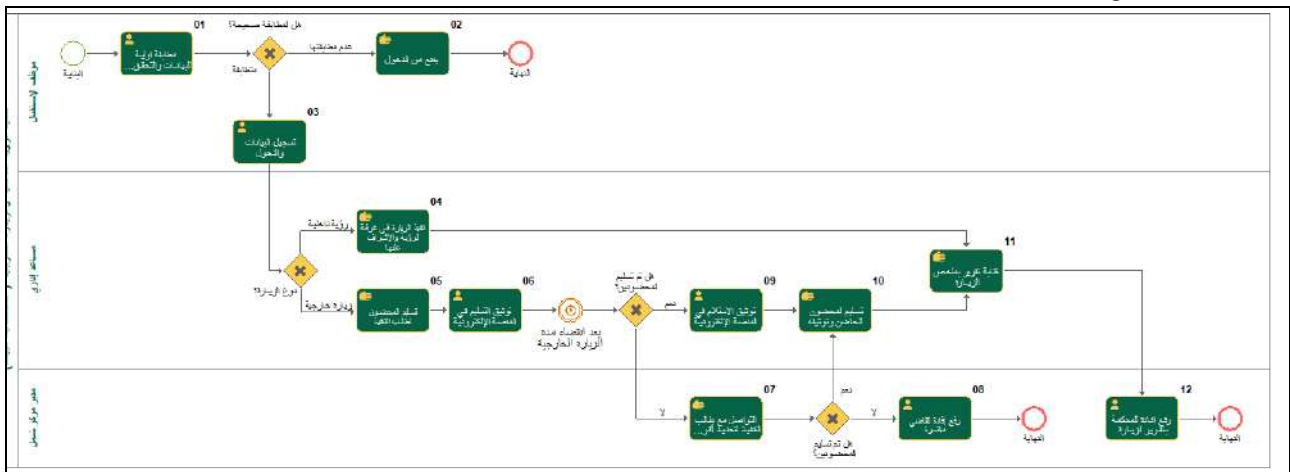
2.1.4. تنفيذ الرؤية الداخلية و الزيارة الخارجية (اصطحاب- مبيت)

2.1.4.1. بطاقة الإجراء

رقم الإجراء	م ش - خ - ا - 04	الإصدار
اسم الإجراء	تنفيذ الرؤية الداخلية و الزيارة الخارجية (اصطحاب- مبيت)	
المستوى الإداري الأول	مبادرة شمل	
المستوى الإداري الثاني	مركز شمل	
الوصف المختصر	يصف هذا الإجراء استقبال المستفيدين في الوقت المحدد والبدء بمطابقة البيانات ثم البدء بتنفيذ الخدمة المطلوبة باستلام المحضونين من المنفذ ضده وتسليمهم لطالب التنفيذ، ثم توثيق الاستلام وينتهي بإعادة تسليم المحضونين إلى المنفذ ضده وكتابة تقرير بملخص الزيارة ورفعته للمحكمة في حال سير الزيارة بطريقة غير سليمة فقط .	
الهدف	يهدف هذا الإجراء الى توضيح آلية تنفيذ الرؤية الداخلية والزيارة الخارجية	
نطاق الإجراء	يبدأ هذا الاجراء باستقبال المستفيدين في الموعد المحدد والبدء بمطابقة البيانات وينتهي بكتابة تقرير عن التنفيذ ورفعته للمحكمة في حال سير الزيارة بطريقة غير سليمة.	
المدخلات		
المخرجات		
التكاملات		
التكرار/الفترة/الأهمية	430 كل أسبوع	الأهمية :
الوقت المستغرق	3 ساعة (ساعات)	
التطبيقات الداعمة	منصة مقدمي خدمات التنفيذ - برنامج داخلي للمركز - برامج التواصل المعتمدة	
النماذج المستخدمة		
اللوائح والأنظمة		
ملاحظات	الهوية الرسمية - في حال كان المستفيد وكيل يجب التحقق من الوكالة وأن تكون ضمن درجة القرابه من الأولى إلى الرابعة كما هو موضح - درجات القرابة: - o الدرجة الأولى / الأب/ الأم/ الابن/ الزوجة/ الزوج - o الدرجة الثانية/ الجد/ الجدة/ الأخ/ الأخت - o الدرجة الثالثة / العم/ العممة/ الخال/ الخالة - o الدرجة الرابعة / ابن العم/ ابن العممة/ ابن الخال/ ابن الخالة - وفي حال رغب أحد الأطراف بإحضار مرافقين للزيارة فله ذلك بشروط :	

(تقديم طلب للمركز قبل يومين بشرط ألا يزيد العدد عن 2 ، ذكر أسماء المرافقين، أن تكون درجة القرابة من الدرجة الأولى إلى الرابعة كما هو موضح • كتابة تقرير بملخص الزيارة يكون فقط عند حدوث أي أمر في الزيارة يمنع من سيرها بطريقة صحيحة • في حال الاعتذار يتم الانتقال لإجراء الاعتذار والسياسة التعويضية • في حال التغيب أو تأخر أحد الأطراف أكثر من 30 دقيقة عن موعد التنفيذ تعد الزيارة لاجية • في حال انقطاع الأطراف عن التنفيذ لمدة شهرين متتالية يتم إيقاف الزيارة وأرشفة الملف وترفع إفادة للمحكمة في حال حصول أحد الحالات السابقة.	الإجراء السابق
	رقم الإجراء السابق
	الإجراء اللاحق
	رقم الإجراء اللاحق

2.1.4.2. نموذج الإجراء



2.1.4.3. خطوات الإجراء

الرقم	الخطوة	المسؤول	النماذج	الوقت المستغرق	البرامج و الاجهزة
01	مطابقة اولية للبيانات والتحقق من موعد التنفيذ	موظف الاستقبال			برنامج داخلي للمركز
02	يمنع من الدخول	موظف الاستقبال			برنامج داخلي للمركز
03	تسجيل البيانات والدخول	موظف الاستقبال			برنامج داخلي للمركز

الرقم	الخطوة	المسؤول	النماذج	الوقت المستغرق	البرامج و الاجهزة
04	تنفيذ الزيارة في غرفة الرؤية والإشراف عليها	مشرف الزيارة			
05	تسليم المحضون لطالب التنفيذ	مشرف الزيارة			منصة مقدمي خدمات التنفيذ - برنامج داخلي للمركز - وسائل التواصل المعتمدة
06	توثيق التسليم في المنصة الإلكترونية	مشرف الزيارة			منصة مقدمي خدمات التنفيذ
07	التواصل مع طالب التنفيذ لتحديد أقرب موعد لإعادة الطفل	مدير مركز شمل			وسائل التواصل المعتمدة
08	رفع إفادة للقاضي مباشرة	مدير مركز شمل			منصة مقدمي خدمات التنفيذ
09	توثيق الاستلام في المنصة الإلكترونية	مشرف الزيارة			منصة مقدمي خدمات التنفيذ
10	تسليم المحضون للحاضن وتوثيقه	مشرف الزيارة			منصة مقدمي خدمات التنفيذ
11	كتابة تقرير بملخص الزيارة	مشرف الزيارة			منصة مقدمي خدمات التنفيذ
12	رفع افادة للمحكمة بتقرير الزيارة	مدير مركز شمل			منصة مقدمي خدمات التنفيذ

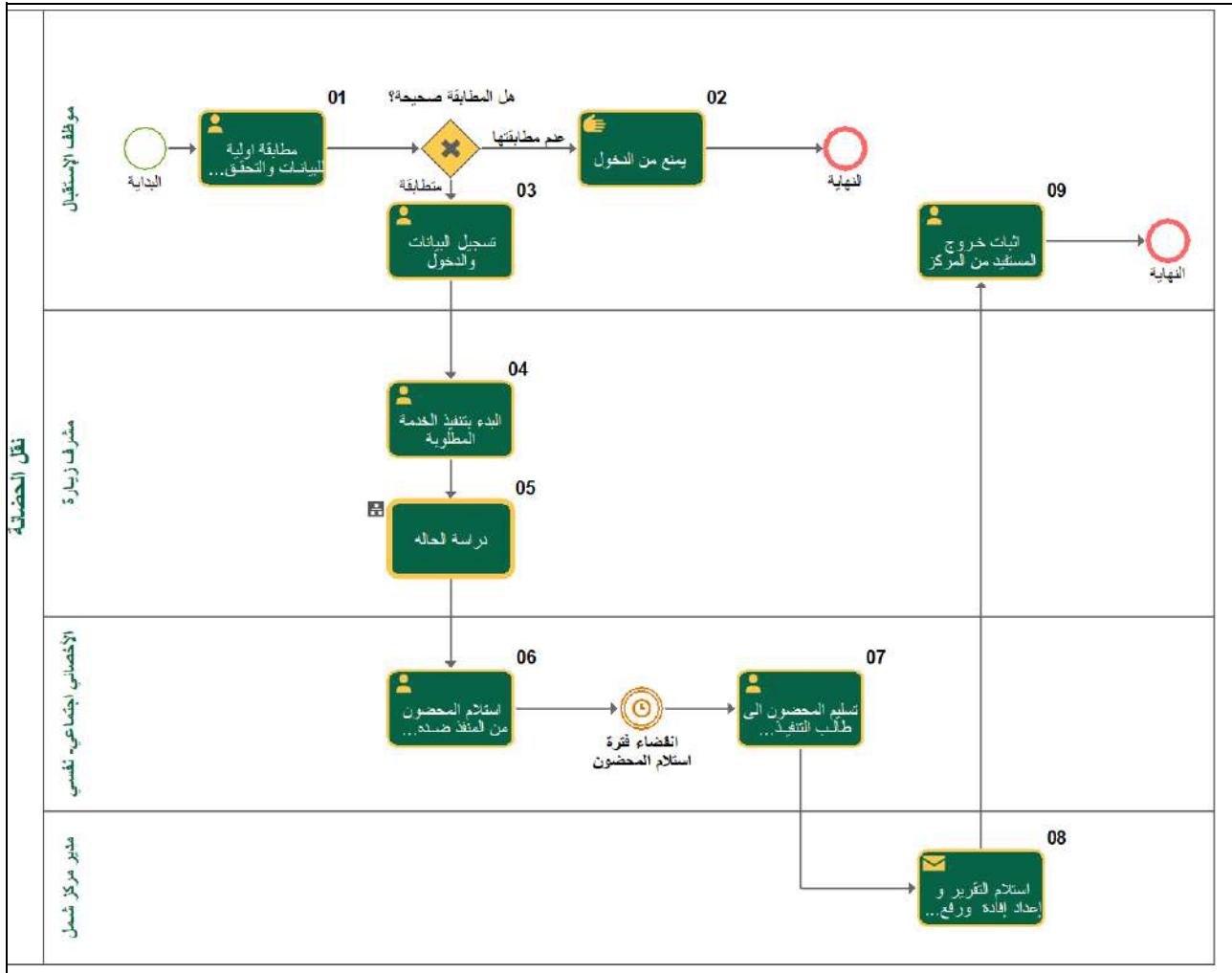
2.1.5. نقل حضانة

2.1.5.1. بطاقة الإجراء

رقم الإجراء	م ش - خ - ا - 05	الإصدار
اسم الإجراء	نقل حضانة	
المستوى الإداري الأول	مبادرة شمل	
المستوى الإداري الثاني	مركز شمل	
الوصف المختصر	يصف هذا الإجراء استقبال المستفيدين في الموعد المحدد و البدء بمطابقة البيانات، ثم البدء بنقل الحضانة باستلام المحضونين من المنفذ ضده وتسليمهم لطالب التنفيذ ومن ثم اعداد تقرير عن التنفيذ.	
الهدف	يهدف هذا الاجراء الى بيان الية نقل الحضانة لمستفيدي مراكز شمل	
نطاق الإجراء	يبدأ هذا الاجراء باستقبال المستفيدين في الموعد المحدد و البدء بمطابقة البيانات، وينتهي عند منع المستفيد من الدخول أو عند تسجيل خروج المستفيد	
المدخلات		
المخرجات		
التكاملات		
التكرار/الفترة/الأهمية	26 كل أسبوع	الأهمية :
الوقت المستغرق	2 ساعة (ساعات)	
التطبيقات الداعمة	منصة مقدمي خدمات التنفيذ - برنامج داخلي للمركز - برامج التواصل المعتمدة	
التماذج المستخدمة		
اللوائح والأنظمة		
ملاحظات	- الهوية الرسمية - في حال كان المستفيد وكيل يجب التحقق من الوكالة وأن تكون ضمن درجة القرابة من الأولى إلى الرابعة كما هو موضح - درجات القرابة: - الدرجة الأولى / الأب/ الأم/ الابن/ الزوجة/ الزوج - الدرجة الثانية/ الجد/ الجدة/ الأخ/ الأخت - الدرجة الثالثة / العم/ العمة/ الخال/ الخالة - الدرجة الرابعة / ابن العم/ ابن العمة/ ابن الخال/ ابن الخالة (وفي حال رغب أحد الأطراف بإحضار مرافقين للزيارة فله ذلك بشروط :	

(تقديم طلب للمركز قبل يومين بشرط ألا يزيد العدد عن 2 ، ذكر أسماء المرافقين، أن تكون درجة القرابة من الدرجة الأولى إلى الرابعة كما هو موضح). o في حال تعذر المركز في استقبال المستفيدين حضورياً يتم تنفيذ الإجراء عن طريق التواصل مع المستفيدين عن بعد o لا بد أن يرسل طالب التنفيذ ما يثبت التسليم للطفل . ● في حال الاعتذار يتم الانتقال لإجراء الاعتذار والسياسة التعويضية ● في حال التغيب أو تأخر أحد الأطراف أكثر من 30 دقيقة عن موعد التنفيذ تعد الزيارة لاغية ● في حال انقطاع الأطراف عن التنفيذ لمدة شهرين متتالية يتم إيقاف الزيارة وأرشفة الملف وترفع إفادة للمحكمة في حال حصول أحد الحالات السابقة.	
نقل حضانة	الإجراء السابق
	رقم الإجراء السابق
الهيئة	الإجراء اللاحق
	رقم الإجراء اللاحق

2.1.5.2. نموذج الإجراء



2.1.5.3. خطوات الإجراء

الرقم	الخطوة	المسؤول	النماذج	الوقت المستغرق	البرامج و الاجهزة
01	مطابقة اولية للبيانات والتحقق من موعد التنفيذ	موظف الاستقبال			برنامج داخلي للمركز
02	يمنع من الدخول	موظف الاستقبال			برنامج داخلي للمركز
03	تسجيل البيانات والدخول	موظف الاستقبال			برنامج داخلي للمركز
04	البدء بتنفيذ الخدمة المطلوبة	مشرف الزيارة			
05	دراسة الحالة				
06	استلام المحضون من المنفذ ضده والتوثيق على منصة مقدمي خدمات التنفيذ	الأخصائي اجتماعي- نفسي			منصة مقدمي خدمات التنفيذ

الرقم	الخطوة	المسؤول	النماذج	الوقت المستغرق	البرامج و الاجهزة
07	تسليم المحضون الى طالب التنفيذ والتوثيق على منصة مقدمي خدمات التنفيذ	الأخصائي اجتماعي - نفسي			منصة مقدمي خدمات التنفيذ
08	استلام التقرير و إعداد إفادة ورفعها الدائرة	مدير مركز شمل			منصة مقدمي خدمات التنفيذ
09	اثبات خروج المستفيد من المركز	موظف الاستقبال			برنامج داخلي للمركز

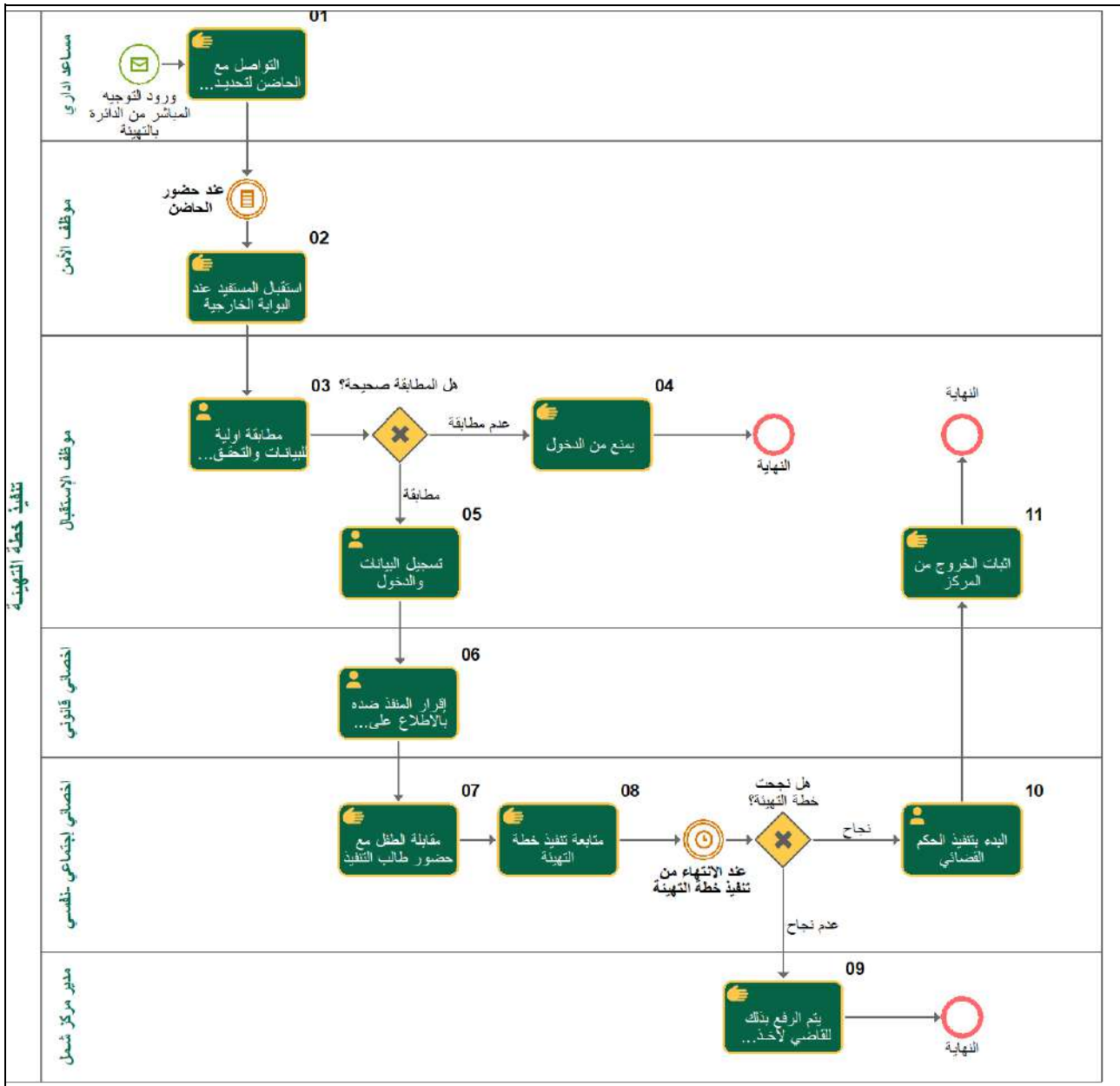
2.1.6. تنفيذ خطة التهيئة

2.1.6.1. بطاقة الإجراء

رقم الإجراء	م ش - خ - ا - 06	الإصدار
اسم الإجراء	تنفيذ خطة التهيئة	
المستوى الإداري الأول	مبادرة شمل	
المستوى الإداري الثاني	مركز شمل	
الوصف المختصر	يصف هذا الإجراء آلية التعامل مع امتناع المحضون عن التنفيذ وذلك بعد ورود التوجيه المباشر من الدائرة بالتهيئة، ثم تحديد موعد جلسة لتهيئة المحضون، ويتم حضور المستفيد والمحضون في الموعد المحدد ثم مطابقة البيانات عند الدخول، ثم البدء بتنفيذ التهيئة وإقرار المنفذ ضده بالتعليمات ثم مقابلة المحضون من قبل الأخصائي النفسي/الاجتماعي والاستمرار في التهيئة، ومن ثم تنفيذ الحكم القضائي .	
الهدف	يهدف هذا الاجراء الى بيان الية التعامل مع امتناع المحضون عن التنفيذ.	
نطاق الإجراء	يبدأ هذا الإجراء ب ورود التوجيه المباشر من الدائرة بالتهيئة للتواصل مع الحاضن وتحديد موعد جلسة للتهيئة وينتهي الإجراء عند منع المستفيد من الدخول لعدم المطابقة أو عند تسجيل خروج المستفيد بعد تنفيذ الحكم القضائي بالتنفيذ.	
المدخلات		
المخرجات		
التكاملات		
التكرار/الفترة/الأهمية	12 كل أسبوع	الأهمية :
الوقت المستغرق	3 ساعة (ساعات)	
التطبيقات الداعمة	منصة مقدمي خدمات التنفيذ - برنامج داخلي للمركز - برامج التواصل المعتمدة	
النماذج المستخدمة		
اللوائح والأنظمة		
ملاحظات	● في حال الاعتذار يتم الانتقال لإجراء الاعتذار والسياسة التعويضية ● في حال التغيب أو تأخر أحد الأطراف أكثر من 30 دقيقة عن موعد التنفيذ تعد الزيارة لاغية ● في حال انقطاع الأطراف عن التنفيذ لمدة شهرين متتالية فإنه نظاماً يتم إيقاف الزيارة وأرشفة الملف وترفع إفادة للمحكمة في حال حصول أحد الحالات السابقة.	

• في حال كان سبب امتناع المحضون بسبب وجود بواذر التأثير من المنفذ ضده أو أقارب الدرجة الأولى يتم التوجيه والارشاد للمرة الأولى. وفي حال استمرار الامتناع بسبب بواذر التأثير للمرة الثانية يتم اعداد تقرير من قبل الاخصائي وارسال الافادة إلى المحكمة	
	الإجراء السابق
	رقم الإجراء السابق
	الإجراء اللاحق
	رقم الإجراء اللاحق

2.1.6.2. نموذج الإجراء



2.1.6.3. خطوات الإجراء

الرقم	الخطوة	المسؤول	النماذج	الوقت المستغرق	البرامج و الاجهزة
01	التواصل مع الحاضن لتحديد موعد جلسة التهيئة	مساعد اداري			وسائل التواصل المعتمدة
02	استقبال المستفيد عند البوابة الخارجية	موظف الامن			

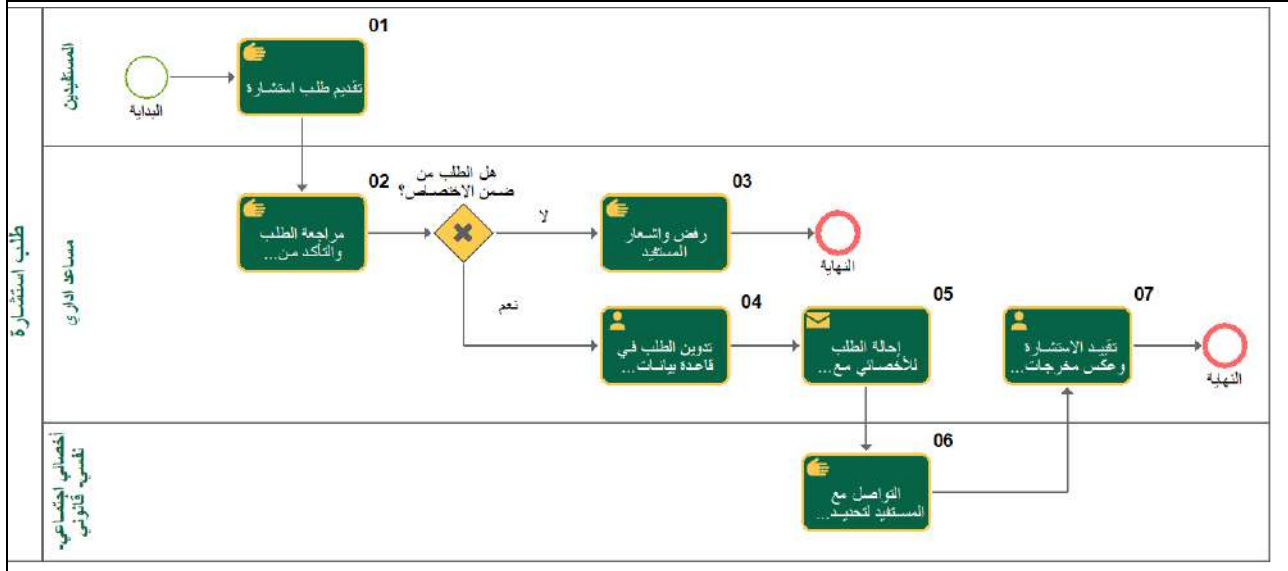
الرقم	الخطوة	المسؤول	النماذج	الوقت المستغرق	البرامج و الاجهزة
03	مطابقة اولية للبيانات والتحقق من موعد التنفيذ	موظف الاستقبال			برنامج داخلي للمركز
04	يمنع من الدخول	موظف الاستقبال			برنامج داخلي للمركز
05	تسجيل البيانات والدخول	موظف الاستقبال			برنامج داخلي للمركز
06	إقرار المنفذ ضده بالاطلاع على تعليمات التهيئة والالتزام بها	اخصائي قانوني			
07	مقابلة الطفل مع حضور طالب التنفيذ	اخصائي اجتماعي - نفسي			
08	متابعة تنفيذ خطة التهيئة	اخصائي اجتماعي - نفسي			
09	يتم الرفع بذلك للقاضي لأخذ التوجيه المناسب منه	مدير مركز شمل			منصة مقدمي خدمات التنفيذ
10	البدء بتنفيذ الحكم القضائي	اخصائي اجتماعي - نفسي			
11	اثبات الخروج من المركز	موظف الاستقبال			

2.1.7. طلب استشارة خاصة بمركز شمل

2.1.7.1. بطاقة الإجراء

رقم الإجراء	م ش - خ - ا - 07	الإصدار
اسم الإجراء	طلب استشارة خاصة بمركز شمل	
المستوى الإداري الأول	مبادرة شمل	
المستوى الإداري الثاني	مركز شمل	
الوصف المختصر	يصف هذا الاجراء آلية تقديم أحد المستفيدين طلب استشارة من المركز (في حدود الحالة المتعلقة بمحل التنفيذ) ومن ثم استلام الطلب ومراجعته ثم تدوينه في قاعدة بيانات المركز وجدولته، حتى يتم إحالته إلى الاختصاصي المختص، ثم يتم التواصل مع المستفيد في الموعد لتقديم الاستشارة، ومن ثم تدوين الاستشارة في قاعدة البيانات.	
الهدف	يهدف هذا الاجراء الى بيان آلية طلب استشارة من قبل مستفيد شمل .	
نطاق الإجراء	يبدأ هذا الاجراء بتقديم أحد المستفيدين طلب استشارة من المركز وينتهي الإجراء عند رفض الطلب واشعار المستفيد أو عند تقييد الاستشارة وعكس مخرجات الاستشارية في قاعدة البيانات	
المدخلات		
المخرجات		
التكاملات		
التكرار/الفترة/الأهمية	18 مره في الاسبوع	الأهمية :
الوقت المستغرق	1 ساعة (ساعات)	
التطبيقات الداعمة	برنامج داخلي للمركز - وسائل التواصل المعتمدة	
النماذج المستخدمة		
اللوائح والأنظمة		
ملاحظات		
الإجراء السابق		
رقم الإجراء السابق		
الإجراء اللاحق		
رقم الإجراء اللاحق		

2.1.7.2. نموذج الإجراء



2.1.7.3. خطوات الإجراء

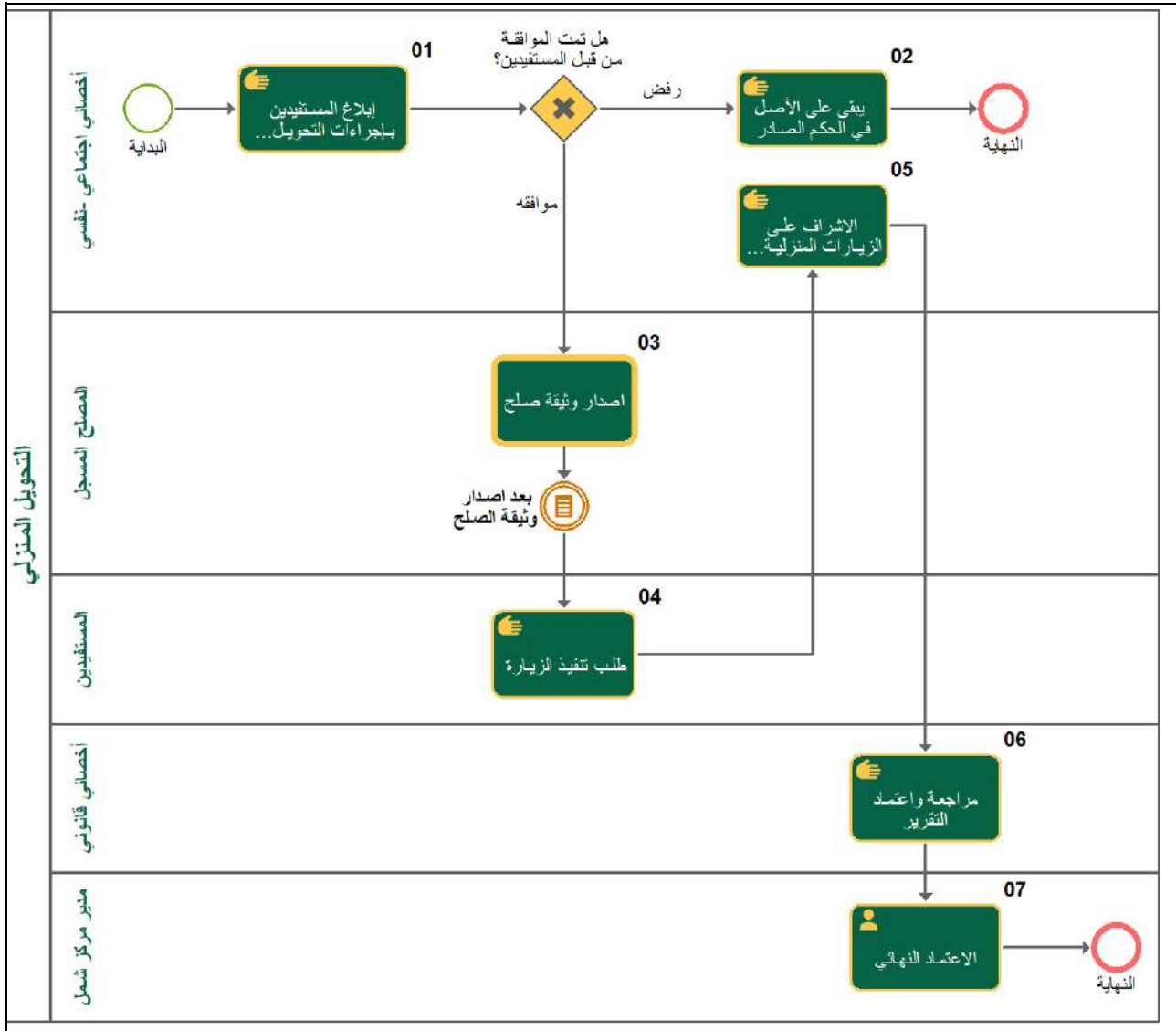
الرقم	الخطوة	المسؤول	النماذج	الوقت المستغرق	البرامج و الأجهزة
01	تقديم طلب استشارة	المستفيد			وسائل التواصل المعتمدة
02	مراجعة الطلب والتأكد من الاختصاص	مساعدة اداري			
03	رفض واشعار المستفيد	مساعدة اداري			وسائل التواصل المعتمدة
04	تدوين الطلب في قاعدة بيانات المركز وجدولته	مساعدة اداري			برنامج داخلي للمركز
05	إحالة الطلب للأخصائي مع تحديد نوع الاستشارة	مساعدة اداري			
06	التواصل مع المستفيد لتحديد موعد تقديم الاستشارة	مساعدة اداري			
07	تقديم الاستشارة وعكس مخرجات الاستشارية في قاعدة البيانات	مساعدة اداري			برنامج داخلي للمركز

2.1.8. التحويل المنزلي

2.1.8.1. بطاقة الإجراء

رقم الإجراء	م ش - خ - ا - 08	الإصدار	
اسم الإجراء	التحويل المنزلي		
المستوى الإداري الأول	مبادرة شمل		
المستوى الإداري الثاني	مركز شمل		
الوصف المختصر	يصف هذا الاجراء آلية إبلاغ المستفيدين بإجراءات التحويل المنزلي ثم طلب تنفيذ الزيارة في حال الموافقة على التحويل، والإشراف عليها من قبل المركز لمدة لا تتجاوز 3 أشهر ومن ثم بكتابة تقرير عن الزيارة في حال وجود معوقات ورفعها للمحكمة .		
الهدف	يهدف هذا الاجراء الى بيان الية تحويل الزيارة من مركز شمل الى المنزل		
نطاق الإجراء	يبدأ هذا الاجراء بإبلاغ المستفيدين بإجراءات التحويل المنزلي وينتهي عند رفض الطلب من قبل المستفيد أو عند اعتماد تقرير الزيارة الاشرافية من قبل مدير المركز.		
المدخلات			
المخرجات			
التكاملات			
التكرار/الفترة/الأهمية	2 كل أسبوع	الأهمية :	
الوقت المستغرق	1 ساعة (ساعات)		
التطبيقات الداعمة	منصة مقدمي خدمات التنفيذ - وسائل التواصل المعتمدة		
النماذج المستخدمة			
اللوائح والأنظمة			
ملاحظات			
الإجراء السابق			
رقم الإجراء السابق			
الإجراء اللاحق			
رقم الإجراء اللاحق			

2.1.8.2. نموذج الإجراء



2.1.8.3. خطوات الإجراء

الرقم	الخطوة	المسؤول	النماذج	الوقت المستغرق	البرامج و الأجهزة
01	إبلاغ المستفيدين بإجراءات التحويل المنزلي	أخصائي اجتماعي - نفسي			وسائل التواصل المعتمدة
02	يبقى على الأصل في الحكم الصادر	أخصائي اجتماعي - نفسي			وسائل التواصل المعتمدة
03	إصدار وثيقة صلح				

الرقم	الخطوة	المسؤول	النماذج	الوقت المستغرق	البرامج و الاجهزة
04	طلب تنفيذ الزيارة	المستفيد			وسائل التواصل المعتمدة
05	الاشراف على الزيارات المنزلية واعداد تقرير في حال وجود ملاحظات	اخصائي اجتماعي - نفسي		3 شهر (أشهر)	وسائل التواصل المعتمدة
06	مراجعة واعتماد التقرير	اخصائي قانوني			وسائل التواصل المعتمدة
07	الاعتماد النهائي	مدير مركز شمل			منصة مقدمي خدمات التنفيذ

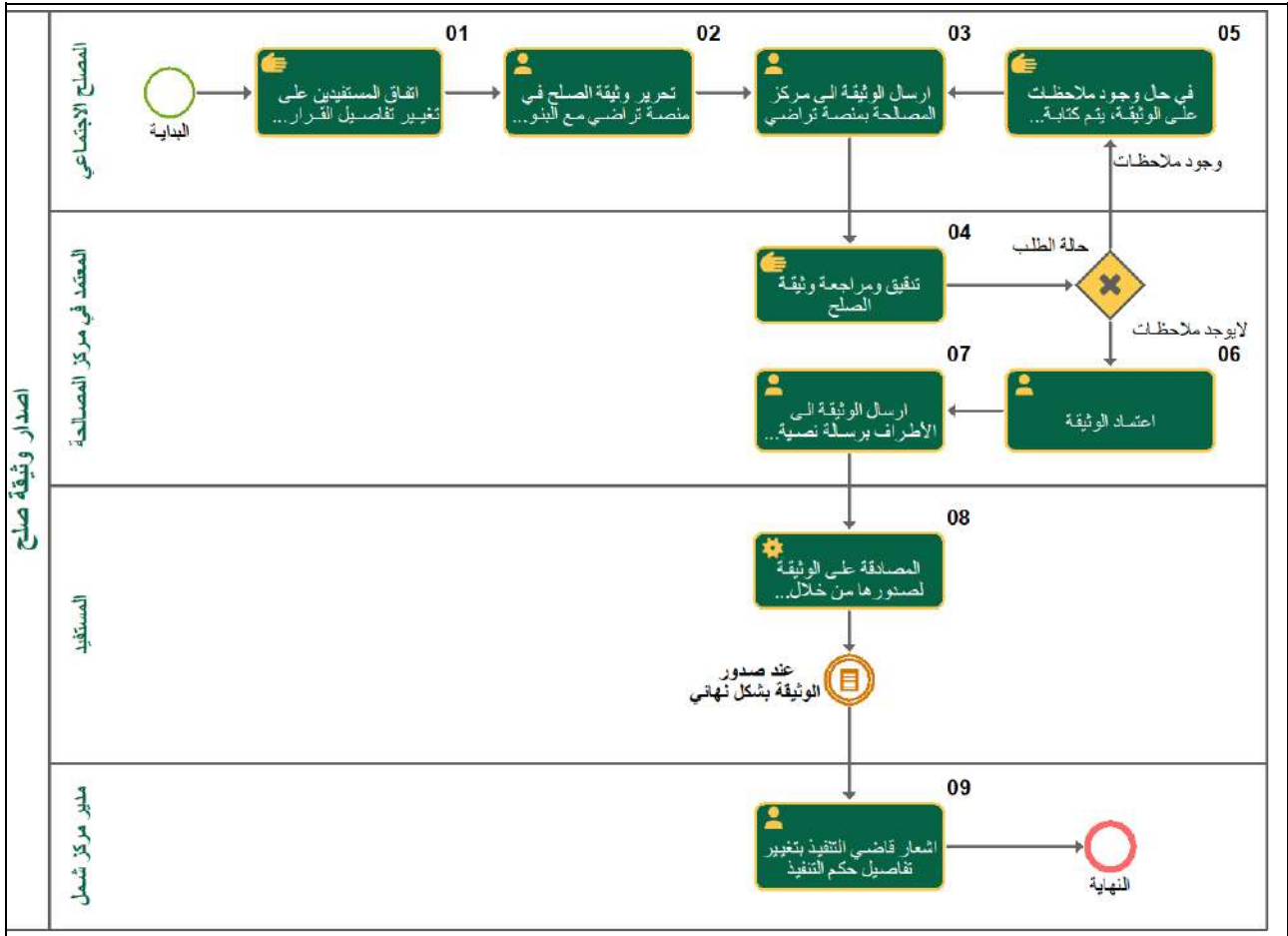
2.1.9. إصدار وثيقة صلح

2.1.9.1. بطاقة الإجراء

رقم الإجراء	م ش - خ - ا - 09	الإصدار
اسم الإجراء	إصدار وثيقة صلح	
المستوى الإداري الأول	مبادرة شمل	
المستوى الإداري الثاني	مركز شمل	
الوصف المختصر	يصف هذا الاجراء اتفاق المستفيدين على تغيير تفاصيل حكم التنفيذ، ثم يقوم موظف شمل المخول بالدخول الى منصة تراضي التابعة لمركز المصالحة ويتم تحرير وثيقة صلح وكتابة البنود الجديدة لحكم التنفيذ ثم يتم اعتماد الوثيقة من قبل مركز المصالحة ويتم مراجعتها والتحقق من سلامتها وتحال للمصادقة عليها لتصديرها بشكل نهائي كسند تنفيذي ومن ثم إبلاغ القاضي بتغيير حكم التنفيذ.	
الهدف	يهدف هذا الاجراء الى بيان الية إصدار وثيقة صلح لمستفيدي مراكز شمل وذلك لتغيير تفاصيل الحكم (موعد التنفيذ-مكان التنفيذ-مدينة التنفيذ-تحويل الزيارة من المركز الى المنزل).	
نطاق الإجراء	يبدأ هذا الاجراء عند اتفاق المستفيدين على تغيير تفاصيل حكم التنفيذ وينتهي عند اشعار قاضي التنفيذ بتغيير تفاصيل حكم التنفيذ	
المدخلات		
المخرجات		
التكاملات		
التكرار/الفترة/الأهمية	3 مرات في الأسبوع	الأهمية :
الوقت المستغرق	15 يوم (أيام)	
التطبيقات الداعمة	منصة مقدمي خدمات التنفيذ - منصة تراضي - وسائل التواصل المعتمدة	
النماذج المستخدمة		
اللوائح والأنظمة		
ملاحظات	- يتضمن اتفاق المستفيدين على تغيير تفاصيل القرار القضائي (موعد التنفيذ-مكان التنفيذ-مدينة التنفيذ-تحويل الزيارة من المركز الى المنزل)	
الإجراء السابق		
رقم الإجراء السابق		

الإجراء اللاحق	
رقم الإجراء اللاحق	

2.1.9.2. نموذج الإجراء



2.1.9.3. خطوات الإجراء

الرقم	الخطوة	المسؤول	النماذج	الوقت المستغرق	البرامج والأجهزة
01	اتفاق المستفيدين على تغيير تفاصيل القرار القضائي	المصلح الاجتماعي			منصة تراضي
02	تحرير وثيقة الصلح في منصة تراضي مع البنود المتفق عليها، ورقم صك الحكم	المصلح الاجتماعي			منصة تراضي

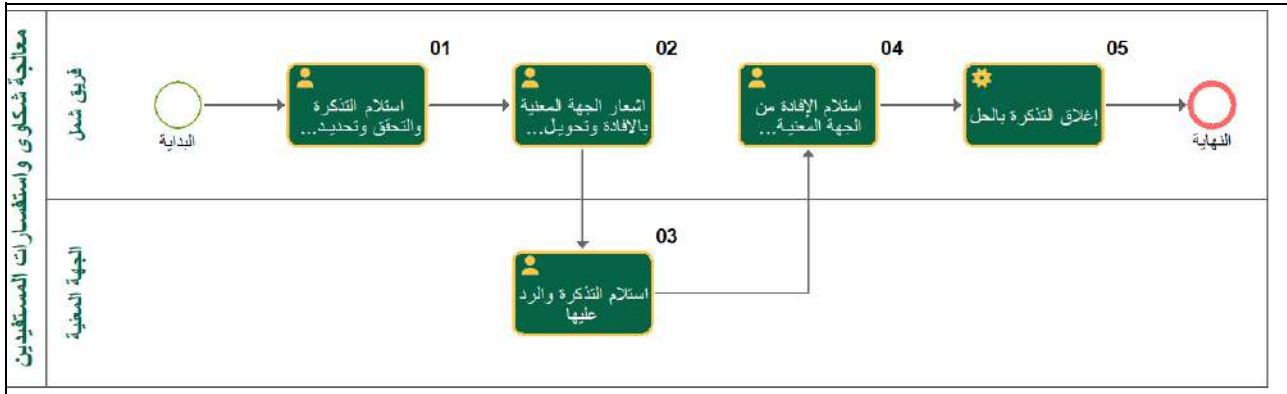
الرقم	الخطوة	المسؤول	النماذج	الوقت المستغرق	البرامج و الاجهزة
03	ارسال الوثيقة الى مركز المصالحة بمنصة تراضي	المصلح الاجتماعي			منصة تراضي
04	تدقيق ومراجعة وثيقة الصلح	المعتمد في مركز المصالحة			منصة تراضي
05	في حال وجود ملاحظات على الوثيقة، يتم كتابة الملاحظات واعادتها للتعديل	المصلح الاجتماعي			منصة تراضي
06	اعتماد الوثيقة	المعتمد في مركز المصالحة			منصة تراضي
07	ارسال الوثيقة الى الأطراف برسالة نصية تحتوي على رابط وثيقة الصلح	المعتمد في مركز المصالحة			منصة تراضي - وسائل التواصل المعتمدة
08	المصادقة على الوثيقة لصدورها من خلال الرسالة النصية او منصة تراضي	المستفيد			منصة تراضي
09	اشعار قاضي التنفيذ بتغيير تفاصيل حكم التنفيذ	مدير مركز شمل			منصة مقدمي خدمات التنفيذ - منصة تراضي

2.1.10. معالجة شكاوى واستفسارات المستفيدين

2.1.10.1. بطاقة الإجراء

رقم الإجراء	م ش - خ - ا - 10	الإصدار
اسم الإجراء	معالجة شكاوى واستفسارات المستفيدين	
المستوى الإداري الأول	مبادرة شمل	
المستوى الإداري الثاني	مركز شمل	
الوصف المختصر	يصف هذا الاجراء استلام التذكرة والتحقق منها وتحديد الجهة المعنية بالمعالجة وطلب إفادة من الجهة المعنية والتحقق منها ثم تتم المعالجة وإغلاق التذكرة بالحل.	
الهدف	يهدف هذا الاجراء الى بيان الية التعامل مع الشكاوى والاستفسارات المقدمة على المركز	
نطاق الإجراء	يبدأ هذا الاجراء عند استلام التذكرة والتحقق منها وينتهي عند إغلاق التذكرة بالحل.	
المدخلات		
المخرجات		
التكاملات		
التكرار/الفترة/الأهمية	81 كل أسبوع	الأهمية :
الوقت المستغرق	45 دقيقة (دقائق)	
التطبيقات الداعمة	CRM	
النماذج المستخدمة		
اللوائح والأنظمة		
ملاحظات		
الإجراء السابق		
رقم الإجراء السابق		
الإجراء اللاحق		
رقم الإجراء اللاحق		

2.1.10.2. نموذج الإجراء



2.1.10.3. خطوات الإجراء

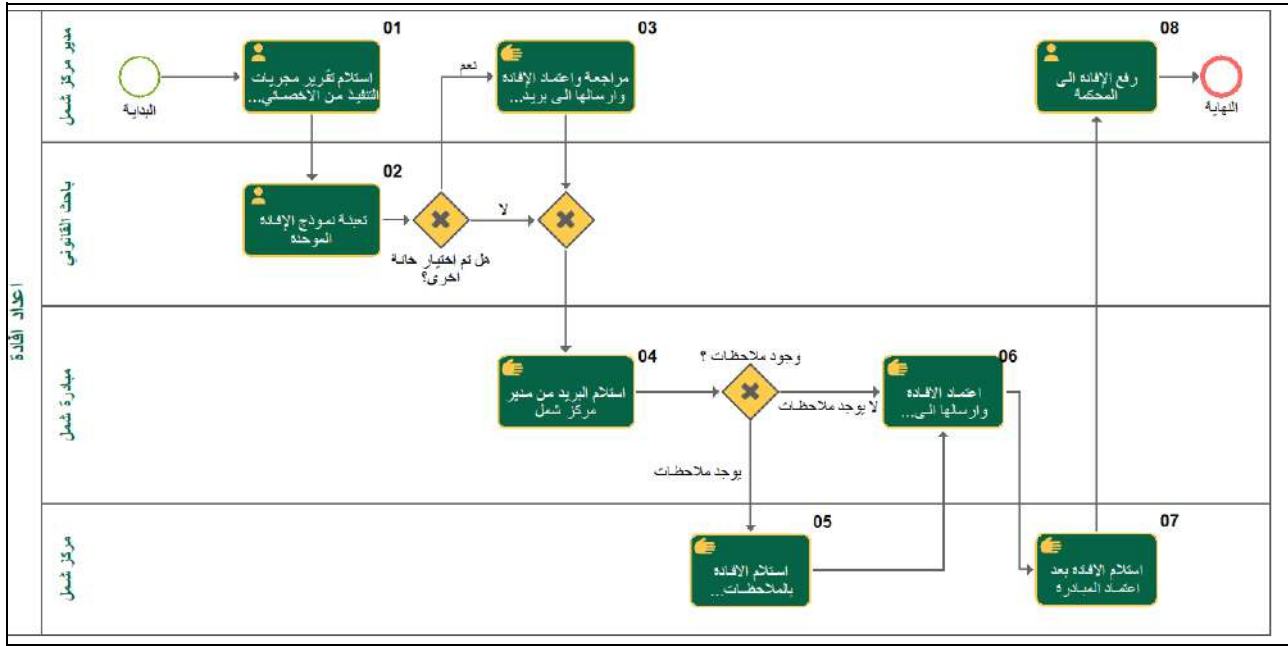
الرقم	الخطوة	المسؤول	النماذج	الوقت المستغرق	البرامج و الاجهزة
01	استلام التذكرة والتحقق وتحديد الجهة المعنية بالمعالجة	فريق شمل			crm
02	اشعار الجهة المعنية بالإفادة وتحويل التذكرة لها	فريق شمل			crm
03	استلام التذكرة والرد عليها	الجهة المعنية			crm
04	استلام الإفادة من الجهة المعنية والتحقق منها ومعالجتها	فريق شمل			crm
05	إغلاق التذكرة بالحل	فريق شمل			crm

2.1.11. اعداد افادة

2.1.11.1. بطاقة الإجراء

رقم الإجراء	م ش - خ - ا - 11	الإصدار
اسم الإجراء	اعداد افادة	
المستوى الإداري الأول	مبادرة شمل	
المستوى الإداري الثاني	مركز شمل	
الوصف المختصر	يصف هذا الإجراء استلام تقرير مجريات التنفيذ من الاخصائي و تعبئة نموذج الإفادة الموحدة ثم مراجعتها والتوقيع عليها من قبل مدير المركز ثم ارسالها الى بريد المبادرة في حال اختيار خانة أخرى لمراجعتها و توقيعها من قبل أصحاب الصلاحية في المبادرة ثم إعادة ارسالها بعد الاعتماد الى المركز وينتهي برفعها من قبل مدير المركز الى المحكمة	
الهدف	يهدف هذا الاجراء الى توضيح آلية أعداد افادة موحدة	
نطاق الإجراء	يبدأ هذا الإجراء عند استلام تقرير مجريات التنفيذ من الاخصائي الاجتماعي\النفسي وينتهي عند رفع الافادة إلى المحكمة.	
المدخلات		
المخرجات		
التكاملات		
التكرار/الفترة/الأهمية	20 كل أسبوع	الأهمية :
الوقت المستغرق	5 ساعة (ساعات)	
التطبيقات الداعمة	منصة مقدمي خدمات التنفيذ - برامج اوفيس	
النماذج المستخدمة		
اللوائح والأنظمة		
ملاحظات		
الإجراء السابق		
رقم الإجراء السابق		
الإجراء اللاحق		
رقم الإجراء اللاحق		

2.1.11.2. نموذج الإجراء



2.1.11.3. خطوات الإجراء

الرقم	الخطوة	المسؤول	النماذج	المستغرق الوقت	البرامج و الاجهزة
01	استلام تقرير مجريات التنفيذ من الأخصائي الاجتماعي/النفسي	مدير مركز شمل			البريد
02	تعينة نموذج الإفادة الموحدة	باحث قانوني			منصة مقدمي خدمات التنفيذ
03	مراجعة واعتماد الإفادة وإرسالها إلى بريد المبادرة	مدير مركز شمل			منصة مقدمي خدمات التنفيذ
04	استلام البريد من مدير مركز شمل	مبادرة شمل			البريد
05	استلام الافادة بالملاحظات لتعديلها ثم ارسالها للمبادرة	مركز شمل			البريد
06	اعتماد الافادة وإرسالها إلى مركز شمل	مبادرة شمل			منصة مقدمي خدمات التنفيذ
07	استلام الافادة بعد اعتماد المبادرة	مركز شمل			البريد
08	رفع الإفادة إلى المحكمة	مدير مركز شمل			منصة مقدمي خدمات التنفيذ

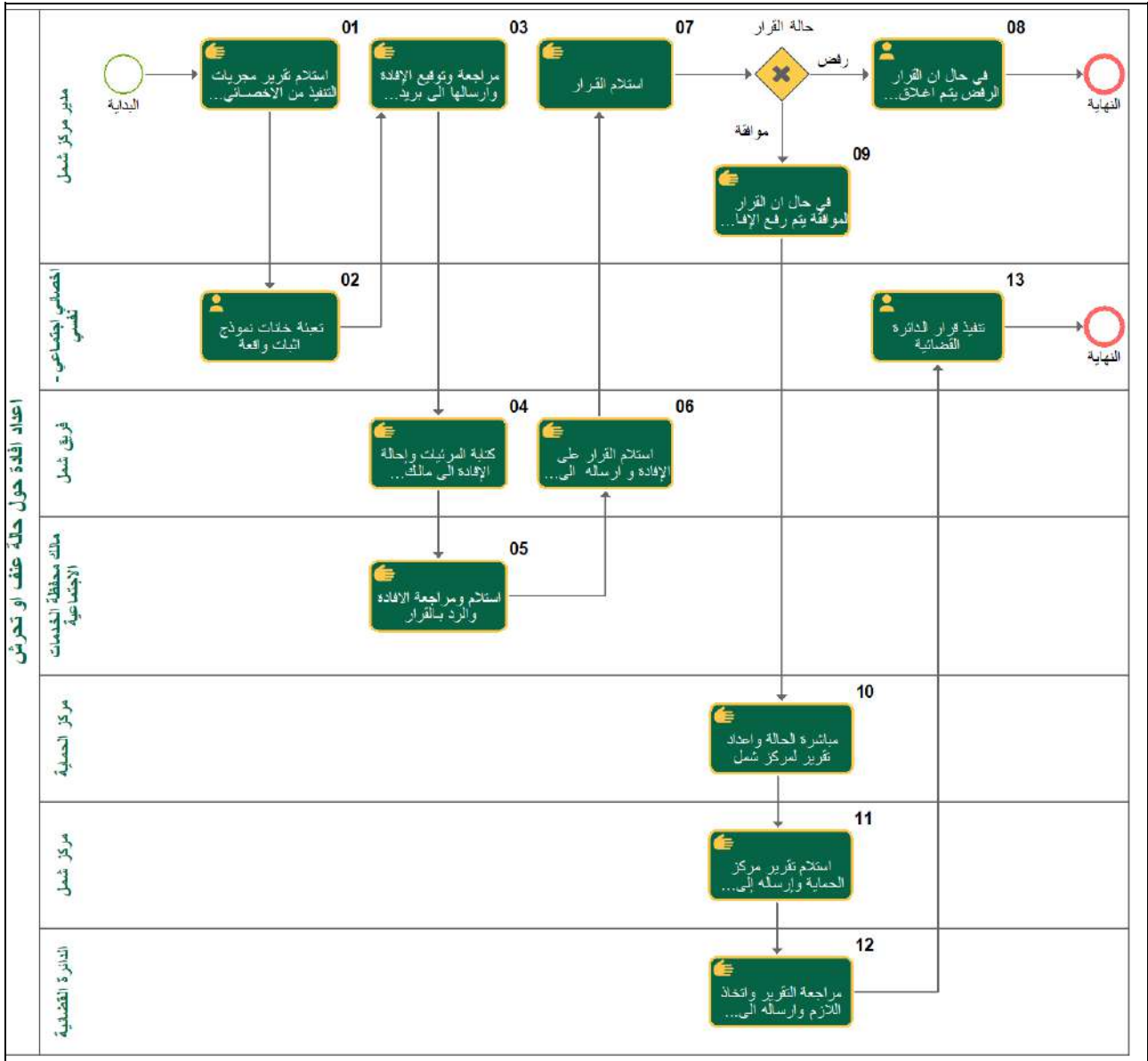
2.1.12. اعداد افادة حول حالة عنف او تحرش

2.1.12.1. بطاقة الإجراء

رقم الإجراء	م ش - خ - ا - 12	الإصدار
اسم الإجراء	اعداد افادة حول حالة عنف او تحرش	
المستوى الإداري الأول	مبادرة شمل	
المستوى الإداري الثاني	مركز شمل	
الوصف المختصر	يصف هذا الإجراء استلام تقرير مجريات التنفيذ من الاخصائي و تعبئة نموذج إفادة (اثبات واقعة) ثم مراجعتها والتوقيع عليها من قبل مدير المركز ثم ارسالها الى بريد المبادرة ليتم كتابة وتوضيح مرثيات المبادرة و ثم إحالتها الى مالك المحفظة لمراجعتها والرد بالموافقة عبر البريد الى المبادرة ومن ثم رفعها من قبل مدير المركز الى مركز الحماية عبر البريد و وضع نسخة الى (الدائرة القضائية- وكالة التنفيذ) ومباشرة الحالة من قبل مركز الحماية و اعداد تقرير ورفعها لمركز شمل ليتم إرساله الى الدائرة القضائية ثم تقوم الدائرة القضائية بمراجعته التقرير واتخاذ اللازم.	
الهدف	يهدف هذا الإجراء لتوضيح آلية اعداد افادة حولة عنف او تحرش	
نطاق الإجراء	يبدأ هذا الإجراء عند استلام تقرير مجريات التنفيذ من الاخصائي الاجتماعي\النفسي وينتهي الإجراء عند في حال ان القرار الرفض يتم اغلاق الإفادة أو عند تنفيذ قرار الدائرة القضائية.	
المدخلات		
المخرجات		
التكاملات		
التكرار/الفترة/الأهمية	1 كل أسبوع	الأهمية :
الوقت المستغرق	9 يوم (أيام)	
التطبيقات الداعمة	برامج اوفيس	
النماذج المستخدمة		
اللوائح والأنظمة		
ملاحظات		
الإجراء السابق		
رقم الإجراء السابق		

الإجراء اللاحق	
رقم الإجراء اللاحق	

2.1.12.2. نموذج الإجراء



2.1.12.3. خطوات الإجراء

الرقم	الخطوة	المسؤول	النماذج	الوقت المستغرق	البرامج و الأجهزة
01	استلام تقرير مجريات التنفيذ من الاخصائي الاجتماعي/النفسي	مدير مركز شمل			برامج اوفيس
02	تعبئة خانات نموذج اثبات واقعة	اخصائي اجتماعي - نفسي			برامج اوفيس
03	مراجعة وتوقيع الإفادة وارسالها الى بريد المبادرة	مدير مركز شمل			برامج اوفيس
04	كتابة المرئيات وإحالة الإفادة الى مالك المحفظة للاعتماد	فريق شمل			برامج اوفيس
05	استلام ومراجعة الافادة الرد بالقرار	مالك المحفظة			برامج اوفيس
06	استلام القرار على الإفادة و ارساله الى مدير المركز	فريق شمل			برامج اوفيس
07	استلام القرار	مدير مركز شمل			برامج اوفيس
08	في حال ان القرار الرفض يتم اغلاق الإفادة	مدير مركز شمل			برامج اوفيس
09	في حال ان القرار الموافقة يتم رفع الإفادة بالبريد الى مركز الحماية	مدير مركز شمل			برامج اوفيس
10	مباشرة الحالة واعداد تقرير لمركز شمل	مركز الحماية			برامج اوفيس
11	استلام تقرير مركز الحماية وإرساله إلى الدائرة القضائية المعنية	مركز شمل			برامج اوفيس
12	مراجعة التقرير واتخاذ اللازم وارساله الى مركز شمل	الدائرة القضائية			برامج اوفيس
13	تنفيذ قرار الدائرة القضائية	اخصائي اجتماعي - نفسي			برامج اوفيس

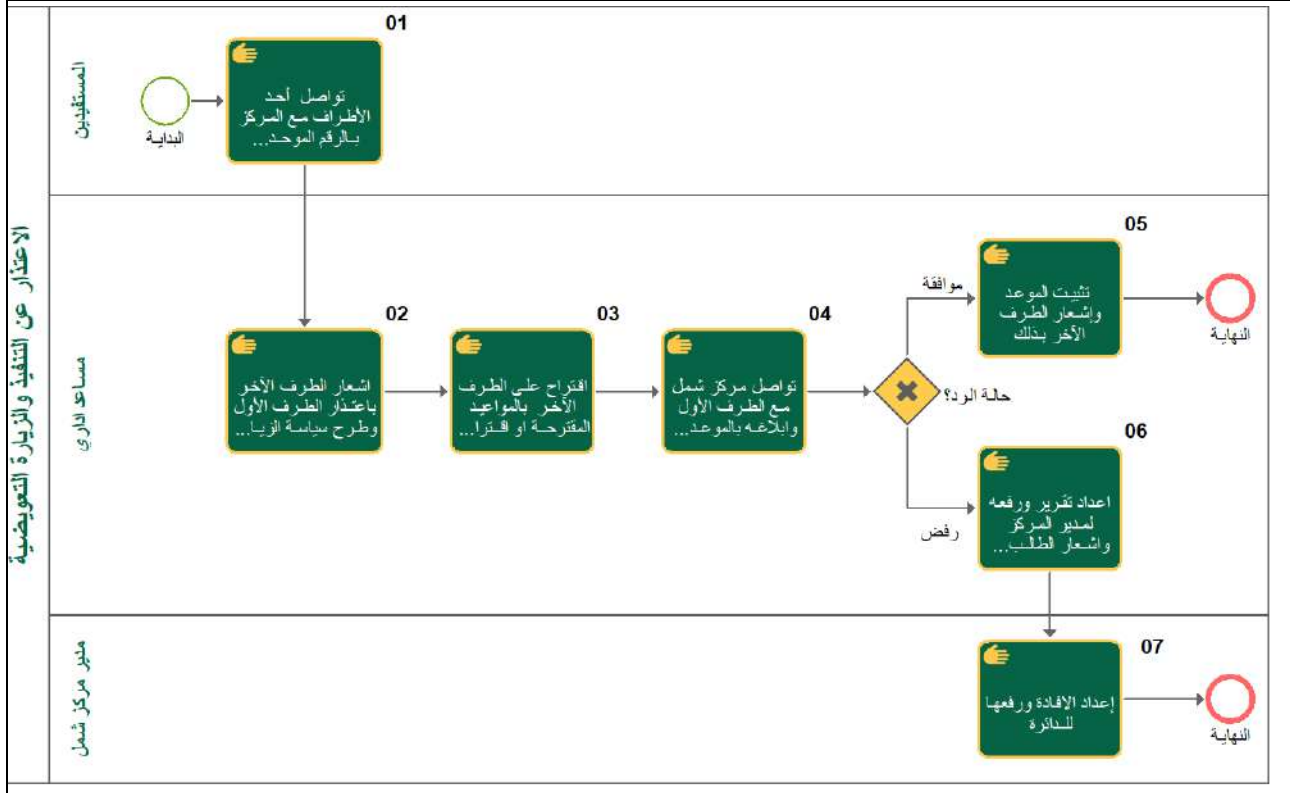
2.1.13. الاعتذار عن التنفيذ والزيارة التعويضية

2.1.13.1. بطاقة الإجراء

رقم الإجراء	م ش - خ - ا - 13	الإصدار
اسم الإجراء	الاعتذار عن التنفيذ والزيارة التعويضية	
المستوى الإداري الأول	مبادرة شمل	
المستوى الإداري الثاني	مركز شمل	
الوصف المختصر	يصف هذا الإجراء تواصل أحد أطراف التنفيذ مع المركز للاعتذار عن الحضور للتنفيذ قبل الموعد ب 3 أيام، ثم يقوم المركز بالتواصل مع الطرف الآخر وإبلاغه باعتذار الطرف الأول وطرح المواعيد المقترحة للتعويض ليتم اختيار موعد الزيارة التعويضية او اقتراح موعد جديد مناسب، ومن ثم تثبيت الموعد من قبل المركز والتواصل مع الطرف الأول وإبلاغه بالموعد الجديد المقترح وفي حال لم يتم الوصل إلى اتفاق بين الطرفين يتم الرجوع للحكم الأصلي.	
الهدف	يهدف هذا الإجراء الى توضيح آلية الاعتذار عن التنفيذ والزيارة التعويضية.	
نطاق الإجراء	يبدأ هذا الإجراء عند تواصل أحد الأطراف مع المركز بالرقم الموحد لإشعارهم بالاعتذار عن التنفيذ قبل الموعد بثلاث أيام عمل وينتهي الإجراء عند تثبيت الموعد وإشعار الطرف الآخر بذلك أو عند إعداد الافادة ورفعها للدائرة.	
المدخلات		
المخرجات		
التكاملات		
التكرار/الفترة/الأهمية	6 كل أسبوع	الأهمية :
الوقت المستغرق	1 ساعة (ساعات)	
التطبيقات الداعمة	منصة مقدمي خدمات التنفيذ - برامج اوفيس - وسائل التواصل المعتمدة	
النماذج المستخدمة		
اللوائح والأنظمة		
ملاحظات		
الإجراء السابق		
رقم الإجراء السابق		
الإجراء اللاحق		

رقم الإجراء اللاحق

2.1.13.2. نموذج الإجراء



2.1.13.3. خطوات الإجراء

الرقم	الخطوة	المسؤول	النماذج	الوقت المستغرق	البرامج و الاجهزة
01	تواصل أحد الأطراف مع المركز بالرقم الموحد لإشعارهم بالاعتذار عن التنفيذ قبل الموعد بثلاث أيام عمل	المستفيد			وسائل التواصل المعتمدة
02	اشعار الطرف الآخر باعتذار الطرف الأول وطرح سياسة الزيارة التعويضية	مساعدة اداري			وسائل التواصل المعتمدة
03	اقتراح على الطرف الآخر بالمواعيد المقترحة او اقتراح موعد مقترح جديد من قبلة لتثبيتته وإشعار الطرف الأول بذلك	مساعدة اداري			وسائل التواصل المعتمدة

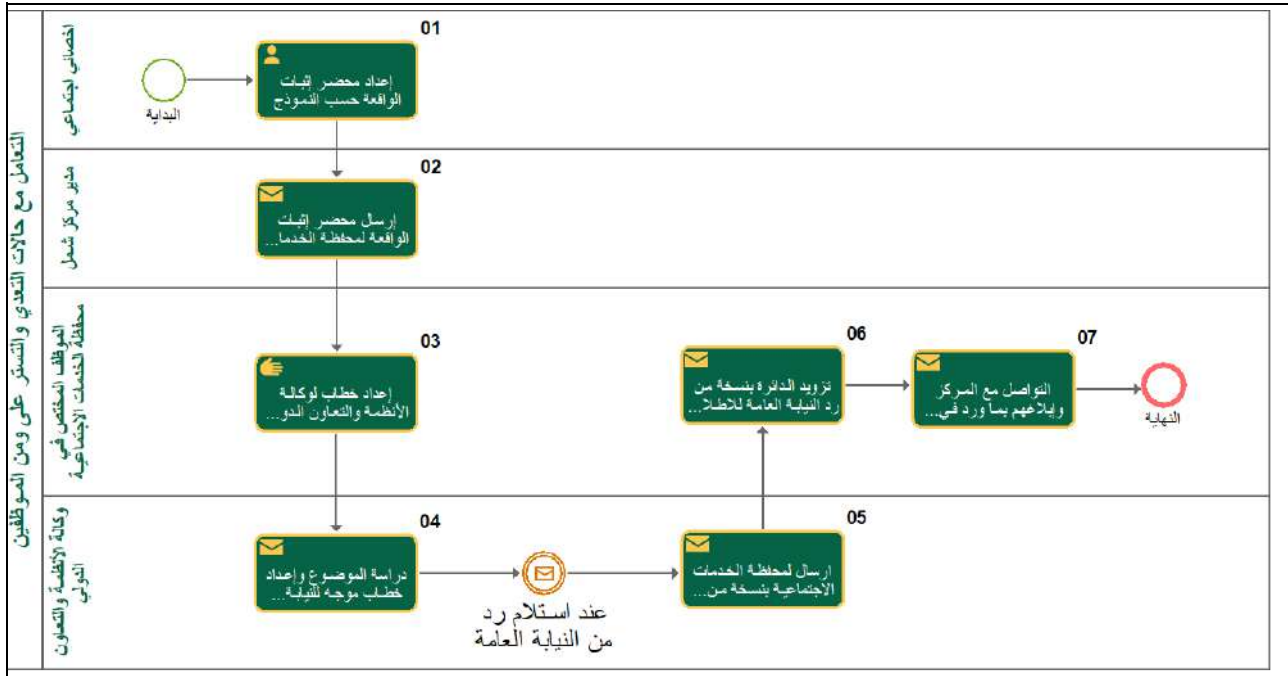
الرقم	الخطوة	المسؤول	النماذج	الوقت المستغرق	البرامج و الاجهزة
04	تواصل مركز شمل مع الطرف الأول وابلاغه بالموعد الجديد المقترح من قبل الطرف الآخر	مساعد اداري			وسائل التواصل المعتمدة
05	تثبيت الموعد وإشعار الطرف الآخر بذلك	مساعد اداري			وسائل التواصل المعتمدة
06	اعداد تقرير ورفعها لمدير المركز واشعار الطالب بعدم تغيير الموعد	مساعد اداري			البريد
07	إعداد الافادة ورفعها للدائرة	مدير مركز شمل			منصة مقدمي خدمات التنفيذ

2.1.14. التعامل مع حالات التعدي والتستر على ومن الموظفين

2.1.14.1. بطاقة الإجراء

رقم الإجراء	م ش - خ - ا - 14	الإصدار
اسم الإجراء	التعامل مع حالات التعدي والتستر على ومن الموظفين	
المستوى الإداري الأول	مبادرة شمل	
المستوى الإداري الثاني	مركز شمل	
الوصف المختصر	يصف هذا الإجراء بإعداد محضر إثبات الواقعة وإرساله لمحفظة الخدمات الاجتماعية، ثم إرسال نسخه منه للدائرة للإحاطة، وإعداد خطاب لوكالة الأنظمة والتعاون الدولي تطلب فيه اتخاذ الإجراءات النظامية للواقعة ثم دراسة الموضوع وإعداد خطاب موجه للنيابة العامة يطلب فيه مباشرة الحالة وعند ورود رد من النيابة العامة تقوم وكالة الأنظمة بتزويد محفظة الخدمات الاجتماعية والدائرة بنسخة من الرد للإحاطة وينتهي بتواصل محفظة الخدمات الاجتماعية مع المركز وإبلاغهم بما ورد في إفادة النيابة العامة	
الهدف	يهدف هذا الإجراء إلى بيان آلية التعامل مع حالات التعدي على الموظفين	
نطاق الإجراء	يبدأ هذا الإجراء عند إعداد محضر إثبات الواقعة حسب النموذج وينتهي الإجراء عند التواصل مع المركز وإبلاغهم بما ورد في إفادة النيابة العامة.	
المدخلات		
المخرجات		
التكاملات		
التكرار/الفترة/الأهمية	الأهمية :	
الوقت المستغرق	1 ساعة (ساعات)	
التطبيقات الداعمة	منصة مقدمي خدمات التنفيذ - برامج أوفيس - وسائل التواصل المعتمدة	
النماذج المستخدمة		
اللوائح والأنظمة		
ملاحظات		
الإجراء السابق		
رقم الإجراء السابق		
الإجراء اللاحق		
رقم الإجراء اللاحق		

2.1.14.2. نموذج الإجراء



2.1.14.3. خطوات الإجراء

الرقم	الخطوة	المسؤول	النماذج	الوقت المستغرق	البرامج والجهزة
01	إعداد محضر إثبات الواقعة حسب النموذج	أخصائي اجتماعي		5 دقيقة (دقائق)	وسائل التواصل المعتمدة
02	إرسال محضر إثبات الواقعة لمحفظه الخدمات الاجتماعية وللدائرة	مدير مركز شمل		5 دقيقة (دقائق)	وسائل التواصل المعتمدة
03	إعداد خطاب لوكالة الأنظمة والتعاون الدولي لاتخاذ الإجراءات النظامية للواقعة	محفظه الخدمات الاجتماعية			وسائل التواصل المعتمدة
04	دراسة الموضوع وإعداد خطاب موجه للنيابة العامة يطلب فيه مباشرة الحالة واتخاذ الإجراءات النظامية	وكالة الأنظمة والتعاون الدولي			وسائل التواصل المعتمدة
05	إرسال لمحفظه الخدمات الاجتماعية بنسخة من الرد	وكالة الأنظمة والتعاون الدولي			وسائل التواصل المعتمدة
06	تزويد الدائرة بنسخة من رد النيابة العامة للاطلاع واتخاذ ما تراه مناسباً حسب الاختصاص	محفظه الخدمات الاجتماعية			منصة مقدمي خدمات التنفيذ

الرقم	الخطوة	المسؤول	النماذج	الوقت المستغرق	البرامج و الاجهزة
07	التواصل مع المركز وإبلاغهم بما ورد في إفادة النيابة العامة	محفظة الخدمات الاجتماعية			وسائل التواصل المعتمدة



إحدى مبادرات وزارة العدل السعودية لبرنامج التحول الوطني

الملحق الثاني نماذج شمل

تعليمات التهيئة

عزيزنا المستفيد/ عزيزتنا المستفيدة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،
حرصاً من المركز على تنفيذ الزيارة بصورة ودية وسليمة تتناسب مع أهداف التواصل العائلي، وبناء على توصية الأخصائي المشرف على تنفيذ الزيارة؛ فإننا نود إحاطتكم بأنه تقرر إجراء برنامج لتهيئة لطفل لتقبل تنفيذ الزيارة، وسيضمن البرنامج ما يلي:

1. إجراء مقابلات للطفل من قبل الأخصائي على انفراد ودون تواجد أي من والديه أو من يقوم مقامهم.
2. عمل لقاءات تدرجية تجمع الطفل بطالب التنفيذ داخل المركز، ودون تواجد المنفذ ضده في مكان اللقاء.
3. عمل زيارات اصطحاب خارجي استثنائية (إذا كان طلب التنفيذ زيارة خارجية) تتراوح مدتها ما بين ساعة إلى ثلاث ساعات، يُمكن فيها طالب التنفيذ من اصطحاب الطفل إلى خارج المركز ويلتزم بإعادته إليها عند نهاية الوقت المتفق عليه ليتم تسليمه للمنفذ ضده.
4. ستخضع جميع الجلسات واللقاءات التي ستتم ضمن برنامج التهيئة للتسجيل الصوتي والمرئي لأغراض التوثيق وليس النشر.

كما نود إشعاركم بضرورة التزام طرفي الزيارة بمراعاة الضوابط التالية:

- على طرفي التنفيذ إدراك أن خدمة التهيئة يتم تقديمها بناء على توصية الأخصائي المشرف على تنفيذ الزيارة، حيث يتم تحديد مدة ومكان وآلية اللقاءات التدرجية من قبل الأخصائي.
- يلتزم المنفذ ضده بإحضار الطفل في المواعيد المحددة من قبل المركز وتمكين طالب التنفيذ من لقاء الطفل حسب المدة والمكان والآلية المحددة من قبل الأخصائي القائم ببرنامج التهيئة، كما يلتزم المنفذ ضده باتباع توجيهات الأخصائي حول الأحاديث التي يتم طرحها أمام الطفل وإشراكها فيها، والمتعلقة بطمأنته وتحفيزه لتنفيذ اللقاء، دون ذكر ما يخيفه من تنفيذه، ودون الحديث أمامه بصورة مسيئة لطالب التنفيذ، وفي حال خالف المنفذ ضده تعليمات وتوجيهات الأخصائي فإن ذلك يعد من قبيل مقاومة تنفيذ الحكم القضائي، وعليه سيقوم المركز بتوثيق ما صدر عن المنفذ ضده وإيضاحه في خطاب الإفادة الذي سيتم رفعه لفضيلة قاضي التنفيذ.
- يلتزم طالب التنفيذ بالحضور في المواعيد المحددة لتنفيذ برنامج التهيئة ولقاء الطفل حسب المكان والمدة والآلية المحددة من قبل الأخصائي، كما يلتزم طالب التنفيذ باتباع توجيهات وتعليمات الأخصائي بخصوص الأحاديث والتصرفات اللازم اتباعها لطمأنه الطفل وجذبه لتقبل تنفيذ الحكم، دون ذكر ما يخيف الطفل من تنفيذه، ودون الحديث أمامه بصورة مسيئة للمنفذ ضده.

الرجاء تأكيد الموافقة بالالتزام بتنفيذ برنامج التهيئة الموضح أعلاه والتقيد بالضوابط والتعليمات المذكورة.
مع أطيب تحياتنا،

اسم المستفيد/

التوقيع /

محضر اثبات واقعة

اسم المركز	رقم المحضر
اليوم	التاريخ
مكان الواقعة	
درجة الأهمية	عاجل ☐ عاجل جداً ☐
نوع الواقعة	☐ عنف جسدي على المحضون ☐ اشتباه عنف جسدي على المحضون ☐ اشتباه عنف لفظي على المحضون ☐ اشتباه عنف الكتروني على المحضون ☐ اشتباه عنف مالي على المحضون ☐ اشتباه إهمال للمحضون
الاسم	رقم الهوية
رقم التواصل	
أسماء أطراف الواقعة	

الوقائع

1 من 2



محضر اثبات واقعة

[illegible]

التوقيع	الاسم	معد المحضر
التوقيع	الاسم	الشهود
		الشاهد الأول
		الشاهد الثاني
		مدير المركز

نموذج دراسة الحالة

تاريخه

رقم الطلب

☐ أخرى ()

☐ شخصية

☐ المحكمة

جهة الإحالة

البيانات الأولية

☐ نقل حضانة

☐ رؤية

☐ زيارة

نوع الخدمة

☐ انفصال

☐ طلاق

سبب الحضانة

☐ أخرى

☐ الوالدة

☐ الوالد

الحاضن

()

☐ المنفذ ضده

☐ طالب التنفيذ

الاستمارة خاصة بـ

الاسم

السجل المدني/الاقامة

☐ فسخ نكاح

☐ خلع

☐ طلاق بائن

☐ طلاق رجعي

نوع الطلاق (إن وجد)

☐ متزوج

☐ مطلق

الحالة الاجتماعية الحالية

عمر الزواج

☐ أمي

☐ دون الثانوي

☐ ثانوي

☐ جامعي

المؤهل العلمي

☐ لا أعمل

☐ أعمال حرة

☐ قطاع خاص

☐ حكومي

العمل الحالي

ساعات العمل

جهة العمل

☐ مع الإخوة

☐ مع الزوج

☐ مع الوالدين

☐ مستقل

السكن

☐ بيت شعبي

☐ فيلا

☐ شقة

نوع السكن

☐ أخرى

المدينة

الحي

الجوال

هاتف المنزل

هاتف العمل

نموذج دراسة الحالة

الأبناء المزورين

الاسم	ذكر	أنثى	العمر	السنة الدراسية	الحالة الصحية للطفل
	☐	☐			
	☐	☐			
	☐	☐			
	☐	☐			
	☐	☐			

استفسارات خاصة بطالب التنفيذ

- هل ترى أن أوقات الزيارة /الرؤية مناسبة لك؟ ☐ نعم ☐ لا، السبب:
- ما هو المكان الذي سيكون مقر الزيارة؟
- من يقيم في المنزل الذي ستم فيه الزيارة؟
- هل تواجه مشكلات في تنفيذ الزيارة من خلال المنزل؟ ☐ نعم ☐ لا
- إن كانت الإجابة "نعم" يرجى ذكر نوع المشكلات:

متى كانت آخر مرة رأيت فيها أطفالك (المزورين)؟	أين تمت الزيارة؟	كم استغرقت؟

- كيف تقيم علاقتك بأطفالك؟ ☐ ممتازة ☐ جيدة ☐ ضعيفة ☐ سيئة
- كيف تقيم علاقة أطفالك بالطرف الآخر (الأم/الأب)؟ ☐ ممتازة ☐ جيدة ☐ ضعيفة ☐ سيئة
- كيف تقيم حالة أطفالك النفسية وسلوكياتهم بعد الطلاق؟

استفسارات خاصة بالمنفذ ضده

- هل تواجه مشكلات في تنفيذ الزيارة من خلال المنزل؟ ☐ نعم ☐ لا
- إن كانت الإجابة "نعم" يرجى ذكر نوع مشكلات :

- هل لديك مخاوف في تنفيذ الزيارة/الرؤية؟ ☐ نعم ☐ لا
- إذا كانت الإجابة نعم، ماهي أبرز هذه المخاوف؟

- كيف تقيم علاقتك بأطفالك؟ ☐ ممتازة ☐ جيدة ☐ ضعيفة ☐ سيئة
- كيف تقيم علاقة أطفالك بالطرف الآخر؟ ☐ ممتازة ☐ جيدة ☐ ضعيفة ☐ سيئة
- كيف تقيم حالة أطفالك النفسية وسلوكياتهم بعد الانفصال؟

نموذج دراسة الحالة رأي الأخصائي

تفاصيل الحكم القضائي الخاص بالرؤية:
تحديد المشكلة:

- ☐ تعارض أوقات الزيارة المقررة في القرار القضائي مع أوقات التنفيذ المعتمدة لدى الجمعية.
- ☐ انقطاع الطفل عن رؤية الوالد غير الحاضن لمدة:
- ☐ امتناع الطفل من زيارة الوالد غير الحاضن، بحسب إفادة:
- ☐ الوالد غير الحاضن يرفض تنفيذ الزيارة لدى الجمعية.
- ☐ امتناع الوالد الحاضن عن تنفيذ الزيارة.
- ☐ مماطلة وتهرب الوالد الحاضن من تنفيذ الزيارة.
- ☐ عدم توفر من يحضر الطفل إلى الجمعية.
- ☐ عدم توفر وسيلة مواصلات.
- ☐ مخاوف أو تعرض الطفل لمعاملة سيئة أثناء الرؤية أو الزيارة (يوضح).
- ☐ مخاوف أو تعرض الطفل لتحرش جنسي من قبل الزائر (يوضح).
- ☐ الحاجة إلى تهيئة المحضون أو أحد الأطراف، يُحدد:
- ☐ أخرى:

تقييم المشكلة:

خطة التدخل المقترحة:

وصف خطة التدخل المقترحة:

مدة تنفيذها:

متطلبات التنفيذ :

المشاركون في عملية التنفيذ:

تقدير عوامل الخطورة:

مؤشر الخطورة	كيف تم قياسه؟	الاجراء المقترح اتخاذه

يمكن أن تتضمن خطة التدخل:

- ☐ توجيه وإرشاد الوالدين.
- ☐ توجيه وإرشاد الطفل.
- ☐ إجراء جلسة تهيئة للطفل.
- ☐ تغيير مكان الرؤية أو زيارة.
- ☐ تغيير مواعيد الرؤية أو الزيارة لتكون:
- ☐ إحالة إلى أخصائي نفسي.
- ☐ إحالة إلى قانوني.
- تقييم التدخل:

نموذج الإفادة الموحد

- اكتمال التنفيذ
- تعذر التنفيذ
- طلب إيقاف مؤقت عن التنفيذ

البيانات الأساسية**

				تاريخ الافادة	
				رقم القرار القضائي	
				رقم المهمة	
☐ رؤية				نوع الحكم	
☐ اصطحاب					
☐ مبيت					
☐ نقل حضنة					
☐ أساسية				نوع الزيارة	
☐ تعويضية					
		هوية رقم			طالب التنفيذ
		هوية رقم			المنفذ ضده
الساعة		تنتهي في يوم		من الساعة	مواعيد الزيارة
					أسماء الأطفال
					الطفل 1 -
					الطفل 2 -
					إلخ -

نموذج الإفادة الموحد

محتوى الإفادة***

○ التنفيذ في الوقت المحدد ○ تأخر أحد الأطراف حيث تم الحضور الساعة (كتابة الوقت) ○ تم اصدار وثيقة صلح من منصة تراضي برقم (.....) ○ أخرى (كتابة الأسباب داخل القوس)*	اكتمال التنفيذ
○ امتناع التنفيذ من (طالب التنفيذ/المنفذ ضده/ المفوض/ الوكيل) أثناء (بدء الزيارة / انتهاء الزيارة). ○ امتناع الأبناء بسبب: ○ الحاجة للتهيئة ○ لا يظهر دور إيجابي للحاضن/غير حاضن ○ وجود اعتداء عنف جسدي - تحرش جنسي - إيذاء - عنف نفسي او لفظي (إضافة مرفق) ○ لوجود اختبارات مدرسية ○ حضور مناسبة عائلية ○ وعكة صحية ○ أخرى ○ تغيب عن الحضور (الأطراف / المحضونين) ○ عدم توفر رقم تواصل. ○ تعذر التواصل مع (المنفذ ضده/ طالب التنفيذ) ○ اعتذار عن الحضور (كتابة تاريخ الاعتذار) ○ أجرة المواصلات ○ أخرى (كتابة أي أسباب داخل)*	تعذر التنفيذ (اختيار أحد الأسباب وكتابة السبب إن لزم الأمر ذلك)
لم تتم الزيارة بالصورة المطلوبة والمحددة في الحكم القضائي لـ (طالب التنفيذ /المنفذ ضده / المفوض / الوكيل) للأسباب التالية: ○ اعتداء على محضون ○ اعتداء على موظف ○ عدم الالتزام ببرنامج التهيئة. ○ عدم وجود توجيهات من الدائرة. ○ انقطاع المستفيد عن التنفيذ 60 يوم دون إشعار المركز. ○ إتلاف الممتلكات الخاصة بالمركز. ○ أخرى (كتابة أي أسباب داخل)*	طلب إيقاف مؤقت عن التنفيذ

* عند اختيار أخرى يجب أخذ موافقة المعنيين قبل رفع الإفادة للدائرة.

** يمكن حذف الصفحة الأولى عند رفع الإفادة عبر النظام التقني.

*** يمكن حذف كافة التفاصيل الأخرى عند اختيار أحد الخيارات المتاحة.



لتقرّ أعينهم