

سياسة تصميم وإدارة العمليات

رقم السياسة	٠١٧
المعيار	إدارة العمليات والخدمات.
اسم السياسة	سياسة تصميم وإدارة العمليات
المسؤولية عن التطبيق	جميع الإدارات بالإدارة الرئيسية
المخرجات المتوقعة	١ - المحافظة على آلية الرعاية في العمل. ٢ - تنظيم لوائح وأنظمة الرعاية.
النسخة	١ - ١٤٤٣ هـ

١- الغرض:

يمثل دليل العمليات الإجرائية شرحاً تفصيلياً لخطوات تنفيذ العمليات على أرض الواقع، بما يضمن تيسير عملية نقل الخبرات عبر المنظمات المتشابهة في مجموعة العمليات المشروحة في الدليل، وللإجراءات المتكاملة تحت كل عملية، مع حصر كامل لتلك العمليات.

- وتم تقسيم الدليل إلى ثلاثة أقسام محورية، يحتوي كل قسم منها على عدد من العمليات المتكاملة أو المتتابعة فيها:
١. تحديث البحث والرعاية.
 ٢. الخدمات الاربع للأسر (السلة الغذائية، الكسوة، تفريج الكرب، العلاج، التدخل السريع).
 ٣. المسكن الملائم للأسر (البناء، الترميم، الإيجار، التأثيث).

٢- السياسة:

١. تقوم الجمعية بتحديد وتصنيف المستفيدين.
٢. تقوم الجمعية بتحديد متطلبات واحتياجات شرائح المستفيدين، وتقديم الخدمات المتنوعة والجيدة لهم.
٣. بناء قاعدة معلومات عن المستفيدين.
٤. التواصل الدوري بالمستفيدين والحصول على مريآتهم ومقترحاتهم وتطبيقها.
٥. تقوم الجمعية بتطوير نظام الاقتراحات والشكاوى للمستفيدين.
٦. تقوم الجمعية بتطوير آليات التواصل الفعال بين المتبرعين والمستفيدين.
٧. تقوم الجمعية بقياس الوقت اللازم لتقديم الخدمات، ومعالجة الشكاوى، وتقليل نسبة الخطأ في تقديم الخدمات.

٣- المسؤوليات:

١. إدارة الرعاية بالإدارة الرئيسية.
٢. المدير التنفيذي بالفرع.
٣. إدارة الرعاية بالفرع.
٤. لجان الرعاية بالفروع.

٤- المستندات الواجب تو افرها:

١. استمارة البحث.
٢. نماذج الرعاية.
٣. برنامج الرعاية الالكتروني.
٤. آلية الصرف.
٥. لوائح وأنظمة الرعاية.

٥- النطاق: المستفيدين والمستهدفين من السياسة:

١. الأسر المستفيدة المسجلة في الجمعية.
٢. موظفي الجمعية.

٦- التطبيق:

ت	الخطوة	المسؤولية	الزمن	قياس الفاعلية
١	إيصال السلة الغذائية والرعاية والاساسية: توفر مواد غذائية بالمستودعات، أو توفر مواد عينية أخرى/ تجهز المواد الغذائية ضمن سلال متكاملة لكل أسرة/ توجيه الرعاية بالفرع بمراجعة جدول الاسر المسجلة ذات الاولوية في الرعاية/ يتم عرض القائمة على المدير التنفيذي بالفرع لاعتماد الصرف/ استلام الرعاية من قبل المناديب من المستودعات/ تأمين السيارات لإيصال الرعاية حسب الجدولة الاسر المستفيدة.	إدارة الرعاية بالفرع	شهري	٢٥% من الأسر المسجلة لكل فرع
٢	تشغيل صالة الكسوة: توفر عينات كافية من الكسوة أو توفر مواد عينية أخرى/ إدارة الرعاية بالفرع تفرز المستحقين من الأسر المسجلة ذات الأولوية بالرعاية/ يتم عرض القائمة على المدير التنفيذي ومدير الرعاية بالفرع لاعتماد الصرف/ طباعة كروت الصرف للأسر وتنسيق مع المناديين بتسليم الكروت لإيصالها للمستفيدين/ تقوم الأسرة بزيارة صالة الكسوة في التاريخ المحدد لاستلام الكسوة المناسبة.	إدارة الرعاية بالفرع	سنوي	٢٥% من الأسر المسجلة لكل فرع
٣	الصرف العيني من المستودعات: صدور أمر صرف لمواد العينية بخطاب من المدير التنفيذي ومدير الرعاية بالفرع/ فرز الطلب حسب توفره وأولوية الصرف/ التنسيق من قبل إدارة المستودعات مع أمناء الاجنحة لتجهيز الطلب/ تسليم الطلب للمستفيد وجهة صدور أمر الصرف.	إدارة الرعاية بالفرع	سنوي	٢٥% من الأسر المسجلة لكل فرع
٤	تنفيذ أمر صرف مالي: صدور خطاب أمر صرف مالي من قبل المدير التنفيذي ومدير الرعاية بالفرع/ مراجعة حسابات	إدارة الرعاية بالفرع	سنوي	٢٥% من الأسر المسجلة لكل فرع

ت	الخطوة	المسؤولية	الزمن	قياس الفاعلية
	الطلب من قبل المحاسب/ إذا كان الصرف غير متوفر يتم إفادة الجهة الآمرة/ في حال توفر المبلغ في الحساب يتم تحرير شيك بالمبلغ المصروف/ يتم توقيع الشيك من صاحب الصلاحية، ويتم تصوير الشيك/ يسلم الشيك للمستفيد ويوقع باستلامه على الصورة/ تحفظ صورة الشيك الموقع عليها في أرشيف المحاسب.			
٥	تفريج الكربات الطارئة: اتصال حالة غير مستقرة لأسرة فقيرة بدون سكن أو مهددون بالطرد أو بدون كهرباء أو حالات مرض حادة/ ملاحظة المندوب حالة غير مستقرة لأحد الأسر المسؤول عنها/ تكليف الباحث بزيارة ميدانية عاجلة للحالة للتأكد/ إذا كانت الحالة غير طارئة و الأسرة مستقرة فيتم تنفيذ زيارة بحثية ميدانية عادية/ إذا كانت الحالة غير مستقرة فتتم كتابة تقرير عنها/ يعرض التقرير على صاحب الصلاحية (مدير الفرع) للتعهد بالتدخل/ يتم التدخل وتنفيذ المساعدة لتفريج الكربة أو تخفيفها/ تتم متابعة الحالة للتأكد من استقرارها.	ادارة الرعاية بالفرع	حسب الحالات	استقرار الأسرة

٧- القياس:

ت	المؤشر	المستهدف	الاستفادة من القياس	كيفية القياس
١	نسبة بحث والرعاية وتحديث بيانات الاسر في برنامج الرعاية الالكتروني	١٠٠%	جميع الاسر المسجلة بالفرع	(عدد الاسر المحدثه/ عدد الاسر المسجلة) × ١٠٠
٢	نسبة الاسر المسجلة من الخدمات الاربع (السلة والكسوة والعلاج وتفريج الكربات والتدخل السريع)	٢٥%	الاسر المستهدف من الخدمات الاربع لكل فرع	(عدد الاسر المستفيدة/ عدد الاسر المحدثه) × ١٠٠
٣	نسبة الأسر المسجلة من المسكن الملائم (السكن والتزيم والتأثيث والإيجارات)	٥%	الاسر المستهدف لكل فرع	(عدد الاسر المستفيدة/ عدد الاسر المحدثه) × ١٠٠

٨- التطوير:

١. تفعيل الخطة التشغيلية السنوية، وتحليل النتائج.
٢. إعداد استبانات للمستفيدين.
٣. تبادل الخبرات مع الجمعيات المشاركة في نفس مجال الجمعية.

٩- المراجع:

١. مشروع نموذج مستودع المدينة المنورة الخيري - الإصدار الأول - ١٤٣٥هـ.
٢. لوائح إدارة الرعاية - نظام الجودة ISO9001 - تحديث عام ١٤٤٢هـ.

،، **تم بحمد الله** ،،