

سياسة تصميم وتطوير الخدمات للمستفيدين

رقم السياسة	٠١٨
المعيار	إدارة العمليات والخدمات.
اسم السياسة	سياسة تصميم وتطوير الخدمات للمستفيدين
المسؤولية عن التطبيق	جميع الإدارات بالإدارة الرئيسة
المخرجات المتوقعة	١- إيجاد دخل مستدام للأسر المستفيدة من الجمعية.
النسخة	١ - ١٤٤٣ هـ

١- الغرض:

المساعدة في تنمية عدد من الأسر المستفيدة من الجمعية من خلال برنامج التأهيل (اكتفاء).

٢- السياسة:

١. تلتزم الجمعية بالمساعدة في استقرار عدد من الأسر المستفيدة من الجمعية.
٢. تساهم الجمعية في هذا البرنامج (اكتفاء) لتغطية أكبر ما يمكن في منطقة المدينة المنورة.
٣. توفر الجمعية المستشارين والخبراء الفنيين من اجل تمكين الاسر المستفيدة من البرنامج.
٤. تلتزم الجمعية بتصنيف الخدمات للمستفيدين.
٥. تقوم الجمعية باستطلاع رأي المستفيدين.
٦. تقوم الجمعية بتطبيق منهجيات وآليات منتظمة لتصميم الخدمات المطورة والمبتكرة.
٧. تلتزم الجمعية بالتعريف والاعلان عن الخدمات للمستفيدين.

٣- المسؤوليات:

١. مجالس ولجان الجمعية وفروعها (مجلس الإدارة، اللجنة التنفيذية).
٢. إدارة التأهيل.

٤- المستندات الواجب توأفها:

١. نموذج استمارة برنامج التأهيل.
٢. نموذج الاهداف التنفيذية لبرنامج اكتفاء.
٣. نموذج الخطة الاجرائية.
٤. نموذج متابعة وقياس تنفيذ الهدف.
٥. نموذج دراسة جدوى المشروع.
٦. نموذج بيان بأسماء أبناء الاسر المستفيدة المطلوب تأهيلهم في فروع الجمعية.
٧. استمارة الإجراء (استقطاب، تحديث، إلغاء فرص العمل).
٨. نموذج قائمة الفرص الوظيفية.
٩. استمارة مقابلة ترشيح مستفيد.

١٠. نموذج تسجيل ترشيح ومتابعة مستفيد.
١١. نموذج ملاحظة.
١٢. نموذج احالة مستفيد.
١٣. نموذج متابعة وقياس تنفيذ الهدف التنفيذي.
١٤. نموذج تقرير قياس الاثر.

٥- النطاق: المستفيدين والمستهدفين من السياسة:
١. الأسر المستفيدة المسجلة في الجمعية.

٦- التطبيق:

ت	الخطوة	المسؤولية	الزمن	قياس الفاعلية
١	الاكتشاف والتوجيه والاختيار، وتشمل: جمع قاعدة البيانات/ فرز وتصنيف قواعد البيانات/ التواصل مع المستفيد/ المقابلة الشخصية/ التوجيه.	وحدة التأهيل بالفروع	الربع الاول	مؤشرات ادارة التأهيل.
٢	القبول والشراكة، وتشمل: الاتفاق مع المستفيد/ الاعتماد وادراج اسمه في المسار المتفق عليه/ نقل ملف المستفيد الى المرحلة التالية.	وحدة التأهيل بالفروع	الربع الاول	تقرير أداء وحدات التأهيل في الفروع.
٣	التمكين، وتشمل: تحقيق رغبة المستفيد بالتوظيف أو التمكين الاقتصادي.	وحدة التأهيل بالفروع	خلال العام	تقارير تفعيل وتحقيق مستهدفات الخطة.
٤	المتابعة وقياس الأثر: يتم فيها متابعة حال المستفيد لمدة عام بعد التحاقه بالبرنامج وتمكينه ورفع تقرير عن وضعه المالي ومدى تحقق هدف البرنامج.	وحدة التأهيل بالفروع	نهاية كل ربع	تقرير الأثر
٥	ضمان الاستدامة والاعلاق: يتم فيها اغلاق ملف المستفيد وتنسيقه بناء على النتائج.	وحدة التأهيل بالفروع	نهاية كل عام	تقرير الأثر

٧- القياس:

ت	المؤشر	المستهدف	الاستفادة من القياس	كيفية القياس
١	عدد الأسر المستهدفة	١٠٠٠ فرد	تحقيق رؤية الجمعية	جمع عدد الأسر المؤهلة

٨- التطوير:

١. من خلال نتائج رضا المستفيدين.
٢. من خلال رضا الشركاء.
٣. من خلال نتائج مؤشرات أداء البرنامج.
٤. يتم مراجعة وتطوير السياسة بشكل سنوي.

٩- المراجع:

١. دليل إدارة التأهيل (دليل برنامج اكتفاء) - إصدار عام ١٤٤١هـ.
٢. مشروع نموذج مستودع المدينة المنورة الخيري - الإصدار الأول - ١٤٣٥هـ.

،، **تم بحمد الله** ،،