

سياسات وإجراءات تنظيمية داخلية لأعمال  
الجمعية الخيرية لمتلازمة داون "دسـكا"  
وحدة خدمات المستفيدين

4	الباب الأول.....	1
4	الهدف من الدليل.....	1.1
4	استخدام الدليل.....	1.2
4	مراقب الدليل.....	1.3
4	الموافقة على الدليل.....	1.4
4	تطبيق الدليل.....	1.5
4	تحديث الدليل.....	1.6
4	صيانة الدليل.....	1.7
4	إجراءات التحديث.....	1.8
5	الباب الثاني : المعلومات التنظيمية الأساسية.....	2
5	الرؤيا.....	2.1
5	الرسالة.....	2.2
5	الأهداف الحالية.....	2.3
5	القيم العامة.....	2.4
6	البيكل التنظيمي.....	2.5
6	هدف الوحدة.....	2.6
6	البيكل التنظيمي لوحدة خدمات المستفيدين .....	2.7
7	الأوصاف الوظيفية.....	2.8
7	مشرفة خدمات المستفيدين .....	أ.
8	أحصائية اجتماعية .....	ب.
	منسقة خدمات المستفيدين .....	ت.
10	الباب الثالث .....	3

10.....	نطاق عمل خدمات الإرشاد الاجتماعي والمعلومات العامة للأسر الملتتحقة.....	3.1
10.....	نطاق عمل الوحدة مع الأطفال المتحلقين بالبرامج .....	3.2
10.....	تسجيل وإلحاق المستفيدين والأسر بالخدمات.....	3.3
10.....	التسجيل.....	3.3.1
11.....	الالحاق.....	3.3.2
11.....	قائمة الانتظار.....	3.3.3
11.....	أولوية الالحاق.....	3.3.4
11.....	مواعيد التقييم والتسجيل.....	3.3.5
11.....	القبول.....	3.3.6
11.....	قبول الأطفال المحولين.....	
12.....	الاعذار المقبولة لغيباب.....	3.4
Error! Bookmark not defined.	الحضور :.....	3.5
12.....	السنة الأكاديمية.....	3.6
12.....	الطاقة الاستيعابية للجمعية.....	3.7
13.....	نطاق الاعمال الأدراية والتنسيقية للوحدة.....	3.8
13.....	اعداد التقارير الدورية عن أعداد المخدومين والخدمات.....	1.1.1.
13.....	تنسيق المبادرات وأنشطة الأطفال الداخلية والخارجية.....	1.1.2.
ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.	ملحق أ.....	4
13.....	إجراءات المقابلة الأولية.....	4.1.1
14.....	إجراءات تسجيل المستفيدين وتنسيق تحاقهم ببرامج الجمعية.....	4.1.2
15.....	الفترة التجريبية للالحاق.....	4.1.3
15.....	التكلفة التعليمية للأسر.....	1.2.4.1
16.....	متابعة غياب وحضور طلاب الفصول النظامية ، .....	4.1.4
16.....	تفحص موظفة الخدمة الاجتماعية تسجيل الدخول في صباح أيام الأسبوع في تمام الساعة 10:15 صباحاً ويتبع الإجراء التالي: .....	•
16.....	يتم الاتصال بأولياء أمور جميع الطلاب الذين تغيبوا بدون ابلاغ على الفور للتأكد على حالهم.....	•
16.....	تقوم الأخصائية الاجتماعية بإخطار المشرفة على الوحدة بجميع الطلاب المتغيبون الذين لم يتمكن من التواصل مع اسرهم .....	•
16.....	بعد الساعة العاشرة صباحاً او في حالة بروز أي مشكلة من خلال المكالمة.....	

### 1.1 الهدف من الدليل

1. توفير مستند مرجعي لوحدة خدمات المستفيدين وتحديد السياسات والإجراءات للأعمال ذات الصلة بوحدة خدمات المستفيدين وتعزيز الضوابط على تلك السياسات والإجراءات.
2. توثيق السياسات والإجراءات المرتبطة بوحدة خدمات المستفيدين وتحديد الصالحيات والمسؤوليات المرتبطة بها.

### 1.2 استخدام الدليل

1. يستخدم هذا الدليل كمرجع لعمل موظفي وحدة خدمات المستفيدين لدى الجمعية.
2. ينبغي على وحدة خدمات المستفيدين القيام بعملية مراجعة دورية لهذا الدليل، وذلك بهدف تقييم مدى ملائمتها وقابلية للتطبيق، أو حاجته للتعديل وفقاً للتغييرات التي قد تطرأ.

### 1.3 مراقب الدليل

مراقب هذا الدليل هو مسؤول وحدة خدمات المستفيدين/الأمين العام. ان مسؤولية الحفاظ على الدليل ومحفوئاته وتوزيعه كلياً أو جزئياً وتطبيقه على نحو صحيح هي من صالحيات مراقب الدليل.

- ### 1.4 الموافقة على الدليل
- يجب ان يتم اعتماد دليل سياسات وإجراءات وحدة خدمات المستفيدين من قبل الأمين العام وذلك قبل وضعه قيد التطبيق.

### 1.5 تطبيق الدليل

1. يتولى مراقب الدليل مسؤولية التأكد من تطبيق سياسات وإجراءات عمليات وحدة خدمات المستفيدين الواردة في الدليل.
2. يمكن لمراقب الدليل تفويض مسؤولية التطبيق إلى أحد العاملين في وحدة خدمات المستفيدين حسب ما يراه مناسباً.

### 1.6 تحديث الدليل

1. يهدف الدليل إلى أن يكون بمثابة وثيقة حية تضاف إليها سياسات وإجراءات جديدة في حال الضرورة.
2. عند مواجهة مسؤول وحدة خدمات المستفيدين لقضية لم يتم تناولها في هذا الدليل يجب أن يتعامل مع القضية بحسب العرف السائد. كما يجب تحديث الدليل بإضافة سياسة أو إجراء مطلوب.

### 1.7 صيانة الدليل

- يجب ان يتم مراجعة واعتماد الدليل على فترات منتظمة لتعكس التغييرات في أنشطة اعمال الجمعية.

### 1.8 إجراءات التحديث

1. تم التعديلات بالدليل كنتيجة لسبب أو مجموعة من الأسباب التالية التي لها تأثير مباشر على اعمال وحدة خدمات المستفيدين:
  - التعديلات في السياسات العامة للجمعية
  - التعديلات في أنشطة ووظائف الجمعية
  - التعديلات في الهيكل التنظيمي للجمعية
2. يتم طلب تحديث الدليل (إضافة/إلغاء/تعديل) من قبل مستخدم الدليل الذي يرفعه لمراقب الدليل للموافقة أو الرفض. يجب أيضاً ان يلقى طلب التغيير/التحديث الضوء على إثر التغييرات المقترحة.
  - يمكن إجراء تعديل خارج النطاق الزمني لمعدل صيانة الدليل الواردة في جزء صيانة الدليل.
  - عند إجراء التعديل يقوم مراقب الدليل بتسجيل التعديلات في سجل ضبط تحديثات الدليل الوارد في هذا الجزء.
  - يجب ربط التعديلات المؤقتة بفترة زمنية محددة بحيث ينتهي سريان مفعولها بانتهاء الفترة. عند الحاجة إلى تمديد فترة التعديلات المؤقتة يجب اصدار مذكرة تنظيمية أخرى تلغي الأولى.

## 2 الباب الثاني: المعلومات التنظيمية الأساسية

### 2.1 الرؤيا

تأسيس بيت خبرة محلي في تمكين الأفراد من ذوي القصور العقلي خلال الاعمار المختلفة وبالعمل مع اسرهم ومجتمعهم المحلي.

### 2.2 الرسالة

العمل على تحقيق أكبر قدر ممكن من الاستقلالية الذاتية والاندماج الاجتماعي للأفراد من ذوي تثلث الصبغية 21 من خلال تطوير وتقديم البرامج التدريبية والتأهيلية التخصصية بالتكاملية مع المؤسسات ذات العلاقة سواء حكومية أو خاصة.

### 2.3 الأهداف الحالية

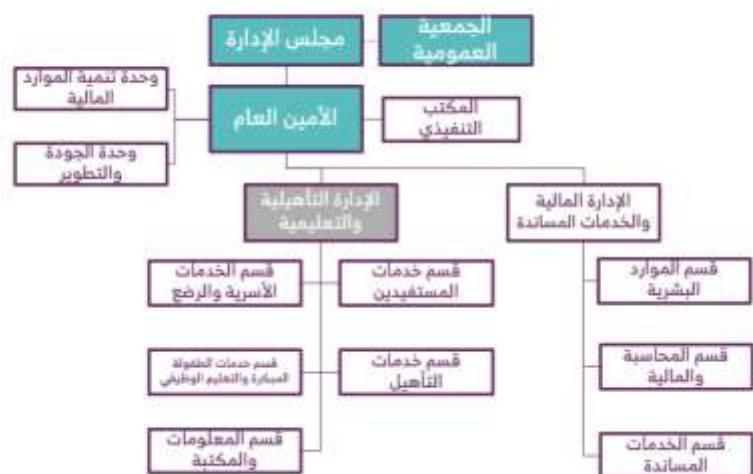
1. تطوير وتوفير خدمات التدريب والمعلومات والمعلومات والخدمات المساعدة لأسر الأطفال من ذوي تثلث الصبغية 21
2. تطوير وتوفير خدمات التعليم والتأهيل للأطفال من ذوي تثلث الصبغية 21 للمراحل العمرية المختلفة.
3. تمويل خدمات التأهيل والرعاية الصحية والاحتياجات المختلفة للأطفال وأسرهم.
4. تطوير المواد والبرامج التدريبية العملية لتأهيل المدربين والمدرسين مهنيا في مجال تثلث الصبغية 21 والقصور العقلي.

### 2.4 القيم العامة

1. الاحترام والاحفاظ على خصوصية الأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة وأسرهم حفظ كرامة الإنسان اهم مقومات المجتمع الناجح
2. الحفاظ على الرؤية: نؤمن في دسـكا أن توحيد وتجهيز الإنجازات الفردية للهدف العام يمكن أناس عاديين من تحقيق أهداف غير عادلة.
3. المصداقية والخيرية والنفع العام فخير الناس انفعهم للناس.
4. المحاسبة والشفافية والوضوح فالصلاحيات المطلقة والسرية مفسدة للأنفس مقوضه للعمل.
5. الفعالية والحرفية والترشيد فالمالأمانة في عنق من صرفه ومن اكتسب به أجراه والعمل بنية مخلصة يؤجر به المرء
6. المسؤولية المؤسساتية والفردية قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته".

## 2.5 الهيكل التنظيمي

### الهيكل التنظيمي الإداري

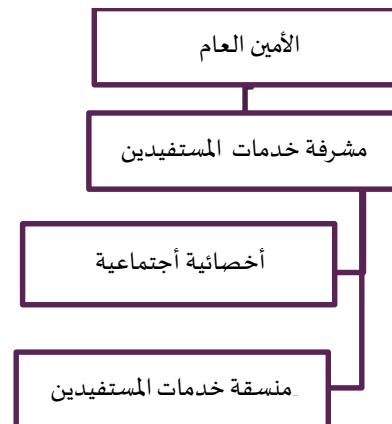


## 2.6 هدف الوحدة

القيام بجميع المهام والأنشطة لتسجيل وإلحاق المستفيدين والاسر بالخدمات المختلفة بالإضافة إلى ادارة الحالات وتوفير خدمات الإرشاد الاجتماعي والمعلومات العامة للأسر

1. المهام الرئيسية لوحدة خدمات المستفيدين
2. تسجيل وإلحاق المستفيدين والاسر بالخدمات المختلفة
3. ادارة ومتابعة الأطفال
4. توفير خدمات الإرشاد الاجتماعي والمعلومات العامة للأسر

## 2.7 الهيكل التنظيمي لوحدة خدمات المستفيدين



## أ. مشرفة خدمات المستفيدين

## الوصف العام

الرمز الوظيفي	الإدارة	الإرتباط الوظيفي	الدور الوظيفي
الإدارية العامة	الإدارية	المسمى الوظيفي	مشرفة خدمات المستفيدين
الإدارة التأهيلية والتعليمية	الإدارية	المدير المباشر: مدير الإدارة التأهيلية والتعليمية	المسؤولين: أخصائية الخدمة الاجتماعية ، منسقة خدمات المستفيدين
ان تشرف على كافة الخدمات الاجتماعية والعمل على استيفاء احتياجات الأطفال والأسر المخدومة والمتقدمين لطلب الخدمة، عن طريق المقابلات و دراسة الحالة الاجتماعية والاقتصادية و إدارة الحالات حسب السياسات والإجراءات للقسم ونطاق العمل المعتمد في الجمعية، من أجل توفير الخدمات بأفضل جودة ممكنة	الدور الوظيفي		

## المسؤوليات الرئيسية ومهام عمل الوظيفة

المؤهلات الرئيسية	المهام التفصيلية
1. إدارة الحالات واحتياجاتها	<ul style="list-style-type: none"> <li>ان تنفذ وتنسق لتحويل الأطفال والامهات في البرنامج الداخلية</li> <li>ان تنسق وتتابع الأقسام خطة الالتحاق وانخراط المستفيدين من خدمات الجمعية</li> <li>ان تحضر وتوثق الاحتياجات الدورية على الفريق والأسرة وتتابع مخرجاتها</li> <li>ان تحدث المستجدات على الوضع الاسري</li> <li>ان تنفذ ماتم الاتفاق عليه بين الفريق والاسرة في حالات الخاصة وتتابع التطور بخصوص ذلك</li> <li>ان تتأكد من استيفاء الاحتياجات للمشاكل والصعوبات وحالات التبليغ مع الفريق والاسرة.</li> <li>ان تقابل الامهات الراغبات في مناقشة مشكلة مثل (سلوك- مشاكل صحية.....)</li> <li>ان تتبع تحديث الجداول والتأكد من تحديث المستجدات</li> <li>ان تضع حل يودي لعقبات او صعوبات في الجدولة والالتحاق والانخراط</li> </ul>
2. تنفذ البحوث الاجتماعية والاقتصادية الأسرية	<ul style="list-style-type: none"> <li>ان تتبع مجريات الزيارات الميدانية والمبنية حسب الحاجة وتتابع مخرجاتها</li> <li>ان تتبع وتنسق استكمال دراسات الحالات وتتابع مخرجاتها</li> <li>ان تقيس التكلفة التعليمية للمستفيدين من البرامج وتشرف على عملية السداد</li> <li>ان تشارك في اعداد التقارير الإحصائية والبحثية الدورية</li> <li>ان تعد نبذات الخاصة بالأطفال وتحدثها بشكل دوري</li> <li>أن تجري المقابلات الأولية وتقييم الاحتياجات</li> </ul>
3. تنفيذ لخدمات الإرشاد والتوجيه	<ul style="list-style-type: none"> <li>ان تقدم خدمة التوجيه والإرشاد وتوجيه الاسر سواء بمحالمة هاتفية او مقابلة</li> <li>ان تنسق مع فريق العمل لتقديم الإرشاد عند الحاجة لذالك (ائتمان المقابلة)</li> <li>ان ترد على أسئلة واستفسارات الاسر المتعلقة بنوعية الخدمات المتوفرة بالجمعية او خدمات الجمعية</li> <li>تطوير الكتب والمعلومات لاستخدام الاسر</li> </ul>
4. إدارة الافراد	<ul style="list-style-type: none"> <li>الإشراف على توجيهه ومساعدة فريق العمل المباشر في أداء أنشطتهم اليومية وفقاً للسياسات والإجراءات</li> <li>ان تتحقق في وجود قنوات اتصال فعالة بين أعضاء الفريق</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ان تشرف على تدريب الموظفات الجدد وتساهم في تدريب الموظفات على رأس العمل</li> <li>• ان تقييم الموظفين وتضع خطط التحفيز ومتابعة الأداء</li> <li>• ان تتبع تنفيذ برامج التدريب والتطوير المفي تفتح تدوير الموظفين لضمان فرص التطوير والتدريب</li> <li>• توفير الفرص لأعضاء الفريق لعرض الاقتراحات والمشاركة في التحسين والابتكار ومبادرات مشاركة المعرفة</li> <li>• ان تحدد احتياجات التوظيف وترشح الافراد للوظائف شاغرة</li> </ul>	<p>5. العمل وفق السياسات والإجراءات</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ان توفر المعلومات المتعلقة بالإجراءات النظامية والخدمات الجماعية المتوفرة للأطفال واسرهم.</li> <li>• التأكيد من تنفيذ الأعمال بطريقة مهكمة ومنسقة وبما يتناسب مع السياسات والإجراءات والتعليمات ذات الصلة</li> <li>• المساهمة في تحديد فرص التحسين المستمر للنظم والعمليات والمارسات مع الأخذ بعين الاعتبار الممارسات الرائدة</li> <li>• تعزيز، تنفيذ والالتزام بالسياسات، العمليات والإجراءات التشغيلية للآخرين في الجمعية</li> <li>• نقل الخبرة والمعرفة إلى الموظفات الأقل خبرة والتأكد من معرفتهم بسياسات وإجراءات العمل المعتمدة</li> </ul>	

### أصحاب العلاقة الداخليين والخارجيين

الهدف من العلاقة	أصحاب العلاقة الخارجيين	الهدف من العلاقة	أصحاب العلاقة الداخليين
لأخذ ملاحظاتهم واستفساراتهم والتنسيق معهم بما يخص أطفالهم	أسر الأطفال	التنسيق بخصوص الحالات وتنظيم مواعيد الجلسات	الخدمات الأسرية والرضع
للتتنسيق معهم عند الحاجة	المؤسسات والمدارس والمستشفيات	التنسيق بخصوص الحالات وتنظيم مواعيد الجلسات	خدمات الطفولة المبكرة والتعليم الوظيفي
لمساعدتهم في إنهاء دراساتهم واحتياجاتهم	الباحثين والدارسين و طالبات التدريب الميداني	لتوفير المعلومات و التقارير عن البرامج و الحالات الفردية لمناقشة الموضع المتعلق بالتمويل	وحدة تنمية الموارد المالية

### ب. أخصائية اجتماعية

الوصف العام	الرمز الوظيفي
اخصائية الخدمة الاجتماعية	المسمى الوظيفي
الادارة العامة	
الادارة التأهيلية والتعليمية	الادارة
المدير المباشر: مشرفة خدمات المستفيدين	الارتباط الوظيفي
ان تتبع احتياجات الأطفال والأسر المخدومة والمتقدمين لطلب الخدمة عن طريق المقابلات و دراسة الحالة الاجتماعية والاقتصادية وإدارة الحالات من أجل استيفاء احتياجاتهم، وفقاً للسياسات والإجراءات المتعلقة وضمن الخطط المعتمدة و نطاق العمل في الجمعية	الدور الوظيفي

المسؤوليات الرئيسية	المهام التفصيلية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ان تلحق وتتابع انخراط المستفيدين من الخدمات المباشرة في الجمعية</li> <li>• ان تتتابع وتراجع جداول الخدمات والتتأكد من تحديث المستجدات</li> <li>• ان تقابل الأمهات الراغبات بمناقشة مشكلة معينة</li> <li>• ان توثق سير الخدمات للمستفيدين بعد التسجيل في الملفات</li> <li>• ان تعد الخطابات للأسر الملتحقين في البرامج</li> </ul>	<b>متابعة الخدمات الأسرية المنزلية والفردية</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ان تستقبل الاسر لاستكمال التسجيل بالجمعية وأن وتحدد الاحتياجات</li> <li>• ان تتفقد المقابلات الاولية مع الاسر</li> <li>• ان تنسق وتحضر /جتماعات الأمهات لمناقشة الحالات الخاصة مع الفريق او الاسرة و المتابعة مع الاسر بالخصوص</li> <li>• ان تتتابع المخدومين بشكل دوري لتوثيق و متابعة لتعريف المستجدات و درء أي صعوبات متوقعة</li> <li>• ان تتتابع و توثيق الاحتياجات والنتائج للمشاكل والصعوبات وحالات التبليغ مع الفريق والاسرة</li> <li>• ان تتتابع مع الاسر والفريق حل الصعوبات والعقبات وجدولة او الإنمائي او انخراط</li> <li>• ان تحل المشاكل في حال حدوث حدث في التنسيق الجلسات</li> </ul>	<b>متابعة إدارة الحالات واحتياجاتها</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ان تنسق وتجري زيارات الميدانية والمنزلية حسب الحاجة</li> <li>• ان تستكمل وتوثيق نماذج وثائق دراسات الحالات</li> <li>• ان تعد وتتابع دراسة الحالة للأسر</li> <li>• ان تتتابع سداد التكاليف التعليمية</li> </ul>	<b>اجراء البحوث الاجتماعية والاقتصادية الأسرية</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ان تساهم في اعداد التقرير الشهري للقسم</li> <li>• ان تقوم بتصوير وترتيب وارشفة اعداد البيانات والملفات وغيرها من الاعمال المكتبية</li> <li>• ان تنظم وتحفظ المكاتب والمعلومات والملفات وغيرها</li> </ul>	<b>وثيق وحفظ وارشفة المعلومات واسترجاعها واعداد التقارير الإحصائية</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ان تشارك في حضور انشطة الجمعية العامة والرحلات والزيارات الخارجية حسب الحاجة</li> <li>• ان تنسق وتنظم الأنشطة المخدومين المختلفة وتنظيم لقاءات ترميمية للأسر والإشراف عليها</li> <li>• ان توثق وتشكل إجراءات التنسيق للرحلات</li> </ul>	<b>التنسيق وحضور انشطة والرحلات</b>

### 3 الباب الثالث

#### نطاق الأعمال

##### 3.1 نطاق عمل خدمات الإرشاد الاجتماعي والمعلومات العامة للأسر الملتقة

- .1 تقديم خدمات الإرشاد والتوجيه وتوفير المعلومات للأسر
- .2 التحويل والتنسيق مع المراكز الخدمية المتوفرة في المجتمع
- .3 إعداد برنامج ثقافي للأمهات
- .4 التجهيز لبرنامج الدعم المكثف للأمهات
- .5 زيارة ميدانية للمؤسسات التعليمية

##### 3.2 نطاق عمل الوحدة مع الأطفال المتعلقين بالبرامج

- .1 إجراءات حصر حضور الطلاب
- .2 دخول وخروج الطلاب
- .3 الخروج المبكر للطلاب
- .4 إجراءات حصر الغياب وإشعار الأهالي
- .5 متابعة الخدمات الصحية للطفل
- .6 تنسيق الزيارات المنزلية
- .7 زيارة البحث الاجتماعي
- .8 متابعة المشاكل السلوكية
- .9 نبذات الكفالة (المرحلة الأولى)
- .10 إجراءات الفحص على نظافة الأطفال بشكل عام ونظافتهم الشخصية بشكل خاص.

##### 3.3 تسجيل وإلحاق المستفيدين والأسر بالخدمات

###### 3.3.1 التسجيل

يقبل في الجمعية أي فرد من ذوي متلازمة داون بغض النظر عن عمره او جنسه  
يطلب لاستكمال التسجيل عدد من الوثائق كالتالي

- .1 استكمال نموذج التسجيل المعتمد
- .2 صور شخصية حديثة
- .3 تقريري طبي رسمي يفيد بان الطفل لديه حالة متلازمة داون
- .4 شهادة التطعيمات واللقاحات حسب جدول تطعيمات صحة
- .5 إحدى المستندات التالية:
  - صورة جواز سفر
  - صورة عن الإقامة
  - صورة عن شهادة ميلاد الطفل
  - صورة أمامية وخلفية عن بطاقة الهوية السعودية

6. اثبات أحد الوالدين
- صورة جواز سفر او صورة عن الإقامة
  - الهوية السعودية

### 3.3.2 الالحاق

- يتطلب من ولد الأمر توقيع اتفاقية القبول
- استمارة الخروج والمواصلات
- استمارة اخلاء من المسئولية
- موافقة على التصوير

تطلب النماذج المذكورة أعلاه ويمكن أن يكون هناك متطلبات أخرى مثل الغياريات أو رسوم رمزية أو غيره لكافحة البرامج أو الخدمات باستثناء المكتبة أو الأنشطة الصيفية

### 3.3.3 قائمة الانتظار

أي طلبات التحاق زيادة عن العدد الأقصى المتوفر يتم فهرستها في قوائم الانتظار

### 3.3.4 أولوية الالحاق

- تكون أولوية الالحاق متسللة حسب الشاغر وتاريخ التسجيل، الطالب المسجلين حالياً
- إذا ما اتضح أثناء مكالمة جمع المعلومات الأولية أن هناك احتياجات دعم نفسي أو للتوجهات السلوكية أو دعم الحالة الاقتصادية فيتم تحديد موعد مقابلة بشكل فوري حسب الجداول المتاحة.
- يمكن للطفل واسرته الاستفادة من أي عدد متوفّر من الخدمات حسب طبيعة الاحتياج التي تتضح لدى الفريق ووجهة نظر أولويات الخدمة لدى الأسرى.
- إذا أصرت الأسرة على خدمة غير ملائمة علمياً مع احتياجات طفلها يحق للفريق رفض تقديم الخدمة المطلوبة من وجهة نظر الأهالي

### 3.3.5 مواعيد التقديم والتسجيل

مفتوحة طوال العام باستثناء فترة الإجازة السنوية للجمعية والتي تحدد وتعلن في بداية كل عام دراسي

### 3.3.6 القبول

يتم قبول جميع حالات متلازمة الدوان من الإناث حسب الشواغر المناسبة للحالة واحتياجها واقتناع الأسرة بالخدمة المقدمة من الجمعية

## قبول الأطفال المحولين

الاجراء	النموذج	المؤول	المدة الزمنية
1. تستخدم الاستمارة من قبل المستشفيات أو أي جهات خارجية لتعبئة البيانات الأولية لتحويل أي مولود جديد من ذوي متلازمة داون أو لم يسبق له الالتحاق بأي مركز .	استمارة تحويل	منسقة قسم الخدمة الاجتماعية	
2. استلام الاستمارة المحولة عن طريق الإيميل		منسقة قسم الخدمة الاجتماعية	
3. يتم التواصل مع الأسرة عن طريق البيانات المسجلة في الاستمارة لاستكمال إجراءات التسجيل		منسقة قسم الخدمة الاجتماعية	

### 3.4 الاعذار المقبولة للغياب

- المرض الشخصي للطالب أو عند الحضور في المدرسة من شأنه أن يعرض للخطر صحة الطالب أو صحة الآخرين. عند عودة الطالب إلى المدرسة، قد تكون هناك حاجة للوثائق الطبية المناسبة في غضون ثلاثة أيام من الغياب.
- مرض خطير أو وفاة في أسرة الطالب المباشرة مما يستدعي الغياب. في حالة مرض خطير، يطلب من الطالب لتقديم الوثائق الطبية للتحقق من حالات الغياب كفيبة عذر في غضون ثلاثة أيام من عودة الطالب إلى المدرسة.
- الأحوال الجوية أو الظروف البيئية التي تجعل الحضور مستحيلاً أو خطيراً لصحة الطالب أو سلامته.
- تحفظ الوحدة بحق عدم تقديم الخدمة إذا تكرر التأخير عن الموعود أو الغياب بدون عذر
- حالات الغياب الأخرى التي يتم تحديدها من قبل المدير التعليمي أو من في حكمه وحسب تقديرها

### 3.5 الحضور:

يتم البدء في استقبال المستفيدين تمام الساعة 7 صباحاً ويمكن لمن يتلقون خدمات التأهيل أو جلسات فردية الحضور قبل الموعود بمدة تصل إلى ساعتان قبل الموعود

### 3.6 السنة الأكاديمية

تقسم السنة الأكاديمية إلى فصلين أساسيين وفترة الإجازة الصيفية

### 3.7 الطاقة الاستيعابية للجمعية

حسب الموقع الحالي

الأعداد	الخدمة
36	تعليم الطفولة المبكرة
14	التعليم الوظيفي
7	الإعداد للوظيفة
	المواصلات
80	مجموعات الرضع
120	علاج طبيعي
150	التحاطب والتواصل
120	الحکري الدقيق والاستقلالية
60	النطق والكلام

## 1.1.1. اعداد التقارير الدورية عن اعداد المخدومين والخدمات

المدة الزمنية	المسؤول	موقع الحفظ	الاجراء
نهاية كل شهر ميلادي	الأخصائيات الاجتماعيات / مسؤولة قسم الخدمة الاجتماعية	ملف تبادل المعلومات	1. يتم إعداد التقرير الشهري بالأعمال المنجزة في القسم
نهاية كل فصل دراسي	مسؤولة قسم الخدمة الاجتماعية	ملف تبادل المعلومات	2. يتم رفع تقرير إحصائي لأعمال وإنجازات قسم الخدمة الاجتماعية خلال هذا الفصل للمدير الإداري والمالي.

## 1.1.1.2 تنسيق المبادرات وأنشطة الأطفال الداخلية والخارجية

- تقوم الوحدة بالتعاون مع الوحدات الثانية في كافة الأنشطة والمبادرات التعليمية والترفيهية والتمثيل الخارجي للأطفال والمخدومين.
- تنسيق برامج الدعم المكثف وورش تدريب الأمهات.

## 4 ملحق أ

## 5 إجراءات المقابلة الأولية

المدة الزمنية	المسؤول	النموذج	الاجراء
لا تزيد عن أسبوع	الخدمة الاجتماعية		1. اذا ما اتضح اثناء مكالمة جمع المعلومات الأولية أن هناك احتياجات للتوجهات السلوكية أو دعم انفسي فيتم تحديد موعد مقابلة بشكل فوري حسب الشاغر الموجود لدى المعلمات.
	الخدمة الاجتماعية		2. تستكمل إجراءات مكالمة الأم مع أهمية التركيز على احضار الطفل يجب إبلاغ الأم اثناء المكالمة بالاتي (أن يكون الطفل مستيقظا + إحضار وجبة إفطار له + احضار ملابس بديلة للظروف الطارئة)
	الخدمة الاجتماعية		3. تثبيت حجز موعد المقابلة في جدول الطاقة الاستيعابية الأسبوعي
	الخدمة الاجتماعية		4. تبليغ مسؤولة الاستقبال ومعلمات قسم التدريب الأسري ذوي العلاقة بالموعد.
	الخدمة الاجتماعية		5. استقبال الأم: حضور للاستقبال لمرافقه الأم - تعرف بنفسها - التأكد من فهم الأم لهدف وجودها في المركز. - ايضاح السير المتوقع للجلسة والمدة ومن ثم توضح لها أنشطته الجمعية والخدمات والبرامج المقدمة.

## 5.1.1 إجراءات تسجيل المستفيدين وتنسيق التحاقهم ببرامج الجمعية

المدة الزمنية	المستوى	المسؤول	الاجراء
يتم هذا الإجراء طوال العام الدراسي حسب توفر الشواغر.	الخدمة الاجتماعية		<p>1. بعد استكمال المقابلة الأولية وتحديد الاحتياجات للطفل والأسرة يتم الاتصال بأم الطفل لشرح البرنامج المرشح له الطفل (أوقات البرنامج ، تكلفة البرنامج ، شروط ومتطلبات الالتحاق)</p>
	الخدمة الاجتماعية		<p>a. بعد الموافقة المبدئية من قبل الأم على البرنامج يتم تجهيز وطباعة (خطاب القبول "التكلفة التعليمية" + شروط الالتحاق).</p>
	الخدمة الاجتماعية		<p>2. إعداد جدول بمواعيد حضور الأم والطفل للفترة التجريبية بعد التنسيق مع (مشرفة التدريب الأسري لأطفال التدريب الأسري ، مديرية البرامج لأطفال الفصول)</p>
يجب استلام الموافقة من الأسرة في مدة أقصاها أسبوعين من التحاق الطفل في البرنامج واجتياز الفترة التجريبية.	الخدمة الاجتماعية		<p>3. يتم استقبال الأم وتسليمها أوراق الالتحاق الخاصة بالبرنامج مع التأكيد على خضوع الطفل للفترة التجريبية للبرنامج المرشح له.</p> <p>(انظر إجراءات الفترة التجريبية)</p>
يجب إضافة أسماء أطفال فصول الهيئة التعليمية في جدول المرسل للوزارة نهاية كل فصل دراسي	الخدمة الاجتماعية		<p>4. تحدد التكلفة التعليمية للطفل مباشرةً لبرنامج التدريب الأسري (الرضع - الفردي) بعد استكمال البحث الاجتماعي (انظر إجراءات تحديد التكلفة).</p> <p>- بالنسبة لأطفال فصول الهيئة التعليمية:</p> <p>الطفل السعودي: يتم إضافة اسمه إلى قائمة المخدومين في الجمعية ويتم إرساله للوزارة نهاية كل فصل دراسي.</p> <p>الطفل الغير سعودي: يتم حسبة التكلفة التعليمية بعد استكمال البحث الاجتماعي.</p> <p>- بالنسبة لأطفال الجلسات المساندة:</p> <p>يتم شرح البرنامج للأم وإبلاغها عن المبلغ مباشرًا فور التحاقها بالبرنامج.</p>
	الخدمة الاجتماعية		<p>5. تعرف مسؤولة الخدمة الاجتماعية الأم بالمعلمة المشرفة على متابعة حالة الأم والطفل.</p>
	مشرفة الفصول		<p>6. إرسال مذكرة داخلية باستكمال الحق الطفل من عدمه ضمن البرنامج المرشح له.</p>
بشكل مستمر طوال العام	الخدمة الاجتماعية		<p>7. تحديث بيانات الطفل حسب البرنامج الملتحق به في قاعدة بيانات أطفال الجمعية (الداتا)</p>
إرسال المستجدات نهاية كل أسبوع ( التحاق + انسحاب) الأطفال	الخدمة الاجتماعية		<p>8. إرسال outlook لقسم التنمية لإبلاغهم عن الأطفال الجدد.</p>

## 5.1.2 الفترة التجريبية للالتحاق

المدة الزمنية	المستوى	النموذج	الاجراء
	الخدمة الاجتماعية		1. تنسيق حضور الأم والطفل ضمن برنامج الفصول (الفترة التجريبية) اليوم الأول ساعتان فقط ويتم إبلاغ مشرفة البرنامج ومعلمة الفصل عن الوقت المحدد للحضور .
	مشرفة الفصول + الخدمة الاجتماعية		2. يعقد اجتماع يضم معلمة الفصل ومشرفة البرنامج ومسؤولة الخدمة الاجتماعية لمناقشة الأداء العام للطفل
	الخدمة الاجتماعية		3. يبدأ حساب الفترة التجريبية منذ أول يوم يلتزم فيه الطفل بالحضور كدوم كامل مع مراعاة قابلية الطفل للانفصال عن أمه .
	المعلمة	معايير إلحاقيات الطفل ببرنامج الفصول	4. تستكمل المعلمة ملاحظاتها على سلوك الطفل كتابياً
	المعلمة + مشرفة الفصول		5. مناقشة سلوكيات الطفل يومياً مع مشرفة الفصول على الأقل 3 أيام متتالية في حال عدم وجود مشاكل سلوكية أو ملاحظات خاصة على الأداء ثم يدون ذلك في الجدول يومياً مع استمرار المناقشة
	الخدمة الاجتماعية		6. في حال غياب الطفل خلال الفترة التجريبية تعوض بأيام أخرى .
	مشرفة الفصول		7. يبلغ قسم الخدمة الاجتماعية بعد إنتهاء الفترة التجريبية بالموافقة على إلحاقي الطفل في الفصل من عدمه .

## 5.1.3 التكلفة التعليمية للأسر

المدة الزمنية	المستوى	النموذج	الاجراء
	الأخصائية الاجتماعية		1. بالنسبة لل سعوديين: رفع اسم الطفل وسجله المدني ورقم المستفيد إلى قائمة الأطفال المستفيدين من خدمات الجمعية لرفعه لوزارة العمل و التنمية الاجتماعية
	الأخصائية الاجتماعية		2. يتم إبلاغ الأسرة في حال تم رفض الوزارة بدفع رسوم الطفل فسيتم إبلاغكم بذلك لدفع التكلفة الطفل التعليمية .
	الأخصائية الاجتماعية	خطاب التكلفة التعليمية	3. مع استخدام معيار تصاعدي للمبلغ يمكن ان تطلب الإدارة المالية تكلفة تعليمية لا تزيد عن 50 من التكلفة الفعلية للخدمة كحد اقصى للأسرة بعد زيارة البحث الاجتماعية ودراسة الوضع الاقتصادي للأسرة واستلام جميع أوراق الثبوتية الدالة على ذلك وذلك باستخدام مقياس الإعانت المالية للخدمات المباشرة
	الأخصائية الاجتماعية	مقاييس الإعانت المالية للخدمات المباشرة	4. بالنسبة لغير السعوديين: يتم إبلاغ الأسرة بالرسوم الدراسية أثناء التسجيل وإصدار خطاب التكلفة التعليمية للأسرة بالمثل كاملاً و يمكن ان يتم تطبيق تقييم الوضع الاقتصادي لغير العودين على ان لا تزيد نسبة القبول عن 10 من المستفيدين لكل برنامج

### متابعة غياب وحضور طلاب الفصول النظامية

- تفحص موظفة الخدمة الاجتماعية تسجيل الدخول في صباح أيام الأسبوع في تمام الساعة 10:15 صباحاً ويتبع الإجراء التالي:
- يتم الاتصال بأولياء أمور جميع الطلاب الذين تغيبوا بدون ابلاغ على الفور للتأكد من حالتهم.
- تقوم الأخصائية الاجتماعية بإخبار المشرفة على الوحدة بجميع الطلاب المغيبون الذين لم يتمكن من التواصل مع أسرهم بعد الساعة العاشرة صباحاً او في حالة بروز أي مشكلة من خلال المكالمة.

الاسم المستند : سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات	تاريخ الاصدار اول مرة : 2017/12/5	تاريخ المراجعات 2020/3/3
رقم قرار الاعتماد: 2017/3/3	المنصب: رئيس مجلس الإدارة	1. رقم قرار التعديل: 20/1/1
الاسم: د. حصة آل الشيخ	التوقيع	.4 .3 .2