

# دليل السياسات والإجراءات لإدارة البرامج الأسرية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تاسعا: لمحة عامة عن العمليات الرئيسية لإدارة البرامج الأسرية

١٣

١. تحديد الإحتياجات التنموية الأسرية

١٤

٢. مراقبة خطة البرامج الأسرية

٢٠

٣. تحديد شركاء البرامج الأسرية

٢٥

٤. إعداد المادة التنموية

٣٢

٥. التجهيز للبرنامج الأسري

٣٨

٦. التسجيل في البرامج التدريبية

٤٤

٧. تنفيذ وتقييم البرامج التدريبية

٤٩

سجل ضبط الوثيقة

٤

أولاً: المقدمة

٥

ثانياً: الأهداف

٦

ثالثاً: التعريفات

٧

رابعاً: الرموز الرئيسية المستخدمة في رسم خرائط التدفق الإجرائي

٨

خامساً: المهام الرئيسية لإدارة البرامج الأسرية

٩

سادساً: الهيكل التنظيمي لإدارة البرامج الأسرية

١٠

سابعاً: إطار عمل إدارة البرامج الأسرية

١١

ثامناً: سلسلة القيمة المضافة – العمليات الرئيسية

١٢

الإصدارات

النسخة	التاريخ	مسؤول التغيير	التعديلات
٠,١	٢٩/٠٤/٢٠١٩	مراس للإستشارات	مسودة
٠,٢	٠٥/٠٥/٢٠١٩	مراس للإستشارات	نسخة أولية
٠,٣	٠٧/٠٥/٢٠١٩	مراس للإستشارات	نسخة أولية معدلة
٠,٤	١٦/٠٥/٢٠١٩	جمعية أسرتي – البرامج الأسرية	تعديلات على النسخة الأولية المعدلة
٠,٥	٣٠/٠٥/٢٠١٩	مراس للإستشارات	إجراء التعديلات المطلوبة
٠,٦	١٩/١٠/٢٠١٩	مراس للإستشارات	إجراء التعديلات المطلوبة في ملف "ملاحظات دليل السياسات والإجراءات لإدارة البرامج"
٠,٧	٠٦/٠٥/٢٠٢٠	مراس للإستشارات	إجراء التعديلات المطلوبة

الإعتماد

الإسم	المنصب	التاريخ	التوقيع

في إطار سعيها لتقديم خدمات ذات جودة عالية و متميزة لمستفيديها، تحرص جمعية التنمية الأسرية بالمدينة المنورة (أسرتي) على التطوير المستمر لكافة الأنظمة التي تعمل بها وفق أفضل الممارسات، وذلك لتحقيق أهدافها الإستراتيجية والرقى في أداءها الإجماعي والمؤسسي والإقتصادي بما يتماشى مع رؤية المملكة ٢٠٣٠.

دليل سياسات وإجراءات العمل هو دليل يوضح الإجراءات المطلوب إتباعها والإلتزام بها في تنفيذ الأعمال داخل فريق عمل الإدارة. إن الغاية الأساسية تكمن في تحقيق مستوى من الثبات أو المعيارية في التنفيذ ضمن فريق العمل، ولتقديم مستوى موثق من الإرشادات والمعايير بخصوص مسؤوليات وإجراءات عمل ومؤشرات الأداء الرئيسة للإدارة وتكاملها مع الوحدات التنظيمية الأخرى. ولهذا فإن دليل سياسات وإجراءات العمل لإدارة البرامج الأسرية في الجمعية لهو أداة عملية لبناء ثقافة مؤسسية تقوم على معايير التميز في الخدمة والتركيز على المستفيدين وتعزيز الكفاءة المؤسسية. كما ويشكل الدليل مرجعا مهما لكافة الأطراف ذوي العلاقة بالبرامج الأسرية على المستويين الداخلي والخارجي.

يقوم هذا الدليل من خلال أبوابه بتقديم شرح مفصل عن السياسات والإجراءات المتبعة ضمن العمليات الأساسية في إدارة البرامج الأسرية في الجمعية، والآليات التي ينبغي على جميع المتعاملين إتباعها للإرتقاء بمستوى الخدمة المقدمة للمستفيدين، وفق ما تنشده إدارة الجمعية من تميز.

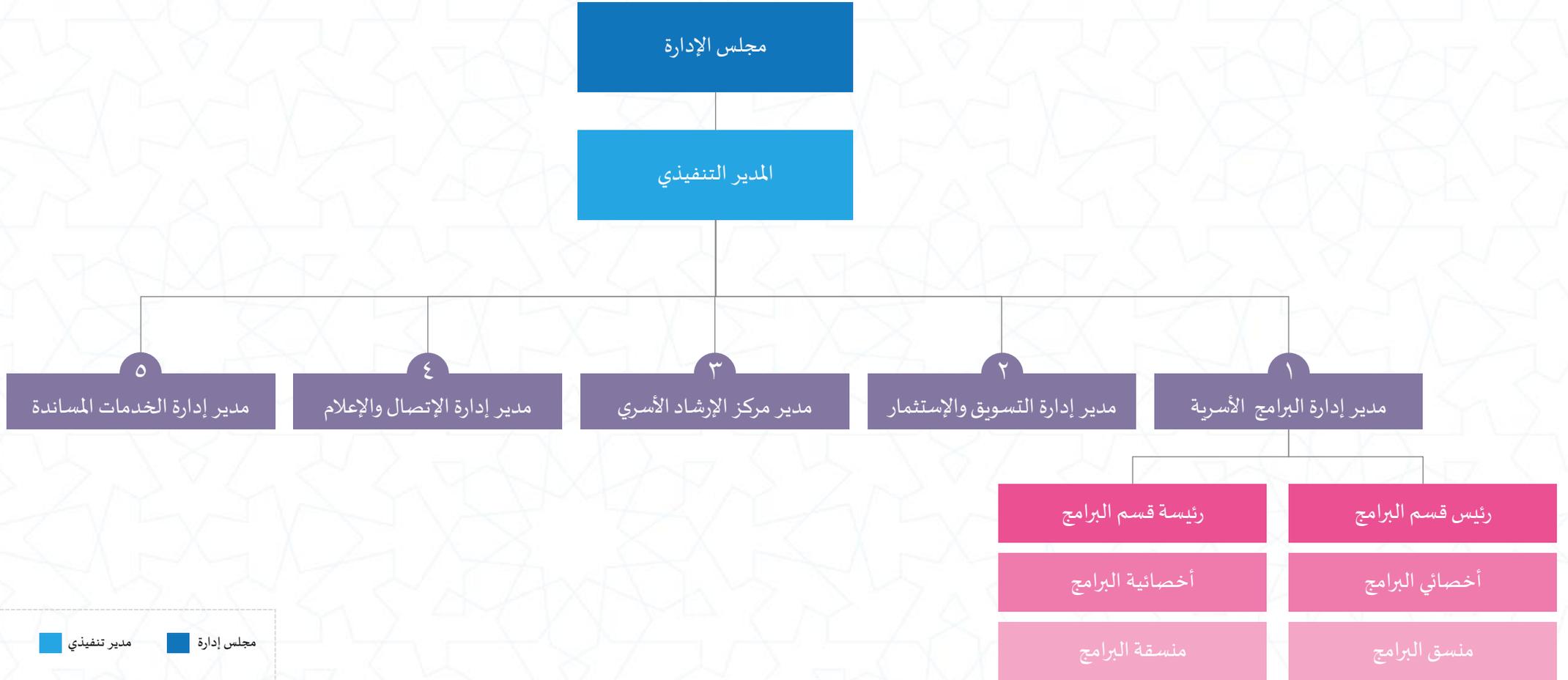
- ترجمة الطريقة التي تقوم بها الجمعية في تخطيط وتنفيذ ومتابعة جودة الخدمات المقدمة في مجال إدارة البرامج الأسرية إلى مجموعة من السياسات والإجراءات، مما يضمن رفع جودتها وتعميق الأثر المنشود من وراء تقديمها لهذه البرامج .
- توضيح السياسات والإجراءات ذات العلاقة بنظام إدارة البرامج الأسرية حسب الأصول، ليتم إتباعها من قبل كافة المعنيين؛ سواء الداخليين أو الخارجيين. مما يساهم في رفع درجة الشفافية للإجراءات المتبعة من قبل الإدارة لكافة المعنيين.
- وضع إطار عمل لتنسيق كافة السياسات والإجراءات المتبعة في إدارة البرامج الأسرية، بما يحقق كفاءة الأداء الوظيفي في تقديم الخدمات من خلال تحقيق الأهداف التالية:
  - ضمان إعداد خطط تدريبية وتطويرية ملائمة لإحتياجات المستفيدين وذلك من خلال تعزيز جوانب القوة والوقوف على نقاط الضعف المرتبطة بالإجراءات التشغيلية للبرامج الأسرية في الجمعية.
  - تعريف السياسات بشكل واضح لتحكم كافة العمليات المرتبطة بإدارة البرامج الأسرية، مما يشكل مرجعا موحدًا لكافة الأطراف يساعدهم على إتخاذ القرارات بشكل فعال ومناسب.
  - تطوير أنشطة التدريب والتطوير بناء على إستخدام أفضل الممارسات الحديثة المتعلقة بتحديد الإحتياجات التدريبية للمستفيدين من خدمات الجمعية، ووضع الخطط التدريبية المطلوبة.
  - قياس مدى تأثير نتائج تطبيق نظام التدريب والتطوير على الأداء الفردي والمجمعي.
  - العمل على مساعدة الموظفين الجدد للتعرف على السياسات والإجراءات المتبعة في إدارة البرامج الأسرية لدى الجمعية.
- وضع المنهجية العملية الموحدة لنشاطات إدارة البرامج الأسرية في الجمعية، والتي تسمح مستقبلاً بالتطوير والتعديل على هذه النشاطات.
- تقليل إجراءات العمل الروتينية وإختصارها من حيث الوقت والتكلفة، والتعلم من الأخطاء والحد من تكرارها بطريقة علمية.

- **الجمعية:** جمعية التنمية الأسرية بالمدينة المنورة (أسرتي)
- **الإجراءات:** الخطوات التفصيلية والتعليمات حول كيفية أداء المهام إستناداً إلى المعرفة التقنية والنظرية
- **السياسات:** الضوابط والمبادئ العامة التي ترسم وتضع الخطوط العريضة، وتبين القواعد الكلية التي تحكم التفكير والتنفيذ في الظروف المتشابهة
- **البرنامج الأسري:** برنامج مبني على أسس علمي يتوافق مع إحتياجات ورغبات المستفيدين. ويكون على شكل برنامج تدريبي، برنامج جماهيري ثقافي توعوي، برنامج توعوي، ندوة أسرية، جائزة أسرية، مهرجان ثقافي، محاضرات توعوية أسرية، زيارات ميدانية أو أي شكل آخر يعمل على ترك الأثر المطلوب في الجوانب الأسرية.
- **البرامج التدريبية:** بيئة تدريبية تحتوي على منهج تعليمي ضمن ساعات تدريبية محددة تهدف إلى تزويد المستفيدين بالمعارف والمهارات والكفاءات اللازمة لهم وفق خطة تدريبية معدة مسبقاً.

## رابعاً: الرموز الرئيسية المستخدمة في رسم خرائط التدفق الإجرائي

الوصف	الرمز	الإسم
إجراء العمل المرتبط هو إجراء عمل ذا علاقة بسلسلة خطوات من إجراء عمل آخر كمدخل أو مخرج أو كجزء من تنفيذ إجراء العمل.		إجراء عمل مرتبط
الأدوار في إجراء العمل يتم التعبير عنها من خلال حارات في إجراء العمل. يتم التعبير عنها من خلال صفوف أفقية لتسهيل قراءة مخطط إجراء العمل.		الدور
النشاط هو خطوة في إجراء العمل يتم تنفيذها من قبل دور. لا يمكن تقسيمها إلى أنشطة أقل.		نشاط
عنصر البيانات تستخدم لشرح كيفية استخدام المراجع، المستندات والمخططات خلال الإجراء. قد تعبر عن وثيقة يدوية أو إلكترونية.		عنصر البيانات (وثيقة مرجعية، مخطط)
عنصر البيانات تستخدم لشرح كيفية استخدام النماذج خلال الإجراء. قد تعبر عن نموذج يدوي أو إلكتروني.		عنصر البيانات (نموذج)
هذه الرموز تستخدم للتعبير عن بداية، نهاية الإجراء، أو أي حدث يحدث خلال تنفيذ الإجراء		الحدث
بوابات القرار تشير إلى كيفية تنفيذ إجراء العمل بناءً على القرارات المتخذة خلال التنفيذ.		بوابة القرار

- المسح الميداني لحجم وطبيعة المشاكل الأسرية
- فرز و تصنيف قدرات المؤسسات التعليمية و مراكز الأبحاث و المتخصصين لتوظيفهما بما يخدم عمل الجمعية.
- تطوير شراكات استراتيجية مع المؤسسات التعليمية و مراكز الأبحاث المحلية و العالمية لتبادل الخبرات في هذا المجال و توظيف هذه الشراكة في تقديم البرامج الأسرية المشتركة.
- إعداد المحاضرات و الندوات و الدورات المتخصصة في مجال بناء أسرة مستقرة.
- تكوين فريق عمل متكامل لتصميم برامج متخصصة في مجال بناء الأسرة.
- تصميم وإخراج تلك البرامج بصورة احترافية مع مراعاة تكلفة التنفيذ.
- اعتماد البرامج من قبل جهات علمية و تدريبية متخصصة و الجهات الحكومية ذات العلاقة.
- تشكيل هيئة متخصصة من المحاضرين لتقديم تلك البرامج
- إعداد دراسات و تقارير دورية توضح حجم الإنجازات التي تم تحقيقها في مجال البرامج الأسرية.
- إعداد فرق عمل لمتابعة أثر البرامج و مدى الانتفاع منها



مجلس إدارة  
مدير تنفيذي  
مدير إدارة  
رئيس قسم  
أخصائي  
منسق

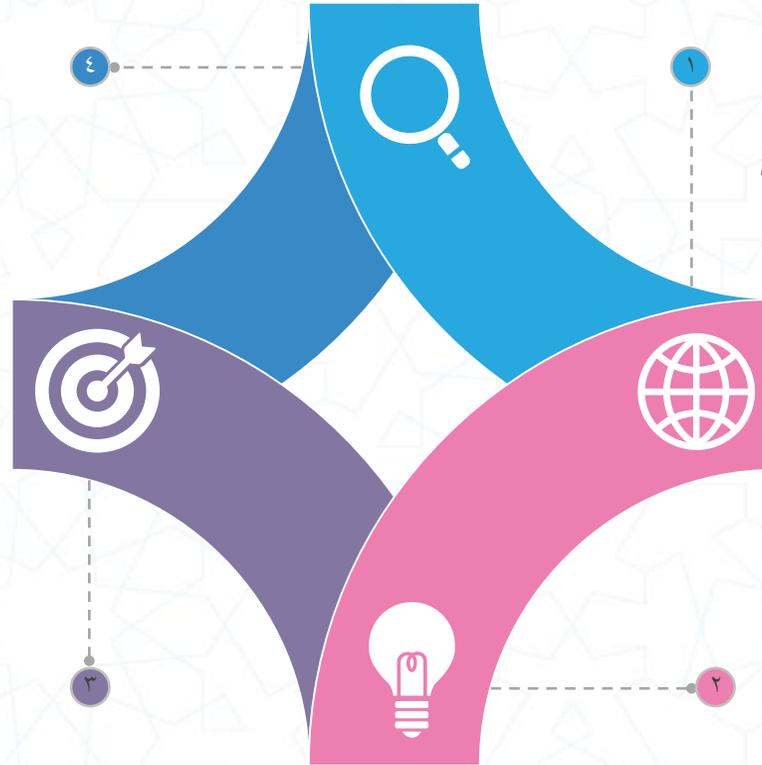
تمر عملية إدارة البرامج الأسرية بأربعة مراحل رئيسية: تحديد الإحتياجات، التخطيط، التنفيذ، والمتابعة والتقييم

أولاً: تحديد إحتياجات التدريب والتطوير الأسرية  
تحديد أولويات واحتياجات التدريب والتطوير الأسرية بناء على المتطلبات الاستراتيجية لعمل الجمعية، والإحتياجات قصيرة المدى والمتطلبات الأنية

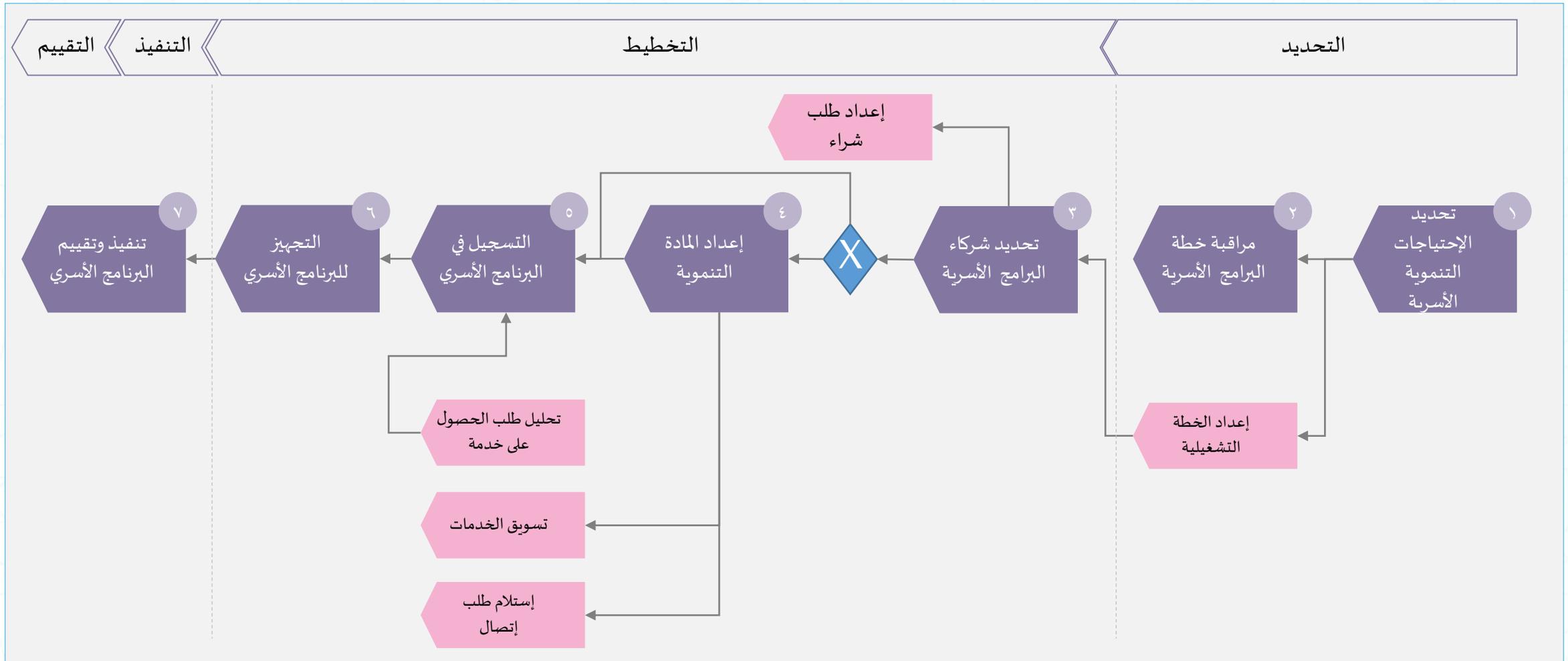
ثانياً: تخطيط البرنامج الأسري  
جدولة البرامج الأسرية والموازنة، والمناهج وتحديد المصادر اللازمة لدعم إحتياجات التطوير، وتحديد طرق تقديم الخدمات وشركاء التدريب الرئيسيين

رابعاً: مراجعة فعالية البرنامج الأسري  
مراجعة مخرجات البرنامج بما في ذلك تحسين البرامج والإستجابة لأي تغيير في الإحتياجات

ثالثاً: تطبيق البرنامج الأسري  
تجهيز الترتيبات اللازمة ونفيذ البرامج الأسرية



تشتمل إدارة البرامج الأسرية في جمعية أسرتي على سبعة عمليات رئيسية تبدأ بتحليل الإحتياجات وتنتهي بتقييم البرامج الأسرية



عملية مرتبطة

عملية تقديم خدمة

يهدف هذا الإجراء إلى تحديد ومعرفة إحتياجات ورغبات المستفيدين للبرامج التنموية الأسرية، بطريقة مبنية على أسس علمية، بحيث تنتج خططا لبرامج أسرية ذات أثر ملموس على فئة المستفيدين ضمن نطاق عمل الجمعية

١ تحديد الإحتياجات التنموية الأسرية

يهدف هذا الإجراء إلى مراقبة ومتابعة خطة البرامج الأسرية ومدى الإلتزام بها، مما يساعد على إحداث البرامج للأثر المرجو منها بفاعلية، وبالتالي تحقق الجمعية أهدافها التشغيلية و الإستراتيجية بكفاءة عالية

٢ مراقبة خطة البرامج الأسرية

يهدف هذا الإجراء إلى تحديد وإختيار أفضل الشركاء لتقديم خدمات البرامج الأسرية بكافة أنواعها؛ برامج تدريبية، برامج ومهرجانات جماهيرية، ندوات أسرية، أو محاضرات توعوية. ويتم ذلك عن طريق التعاقد مع أشخاص مؤهلين أو شركات مختصة في هذه المجالات.

٣ تحديد شركاء البرامج الأسرية

يهدف هذا الإجراء إلى إعداد وتطوير المادة التدريبية وفقاً للمحاور الرئيسية للبرنامج الأسري المتفق عليها

٤ إعداد المادة التنموية

يهدف هذا الإجراء إلى تسجيل الراغبين في حضور البرامج التدريبية المباشرة وتوفير المتطلبات اللازمة

٥ التسجيل في البرنامج الأسري

يهدف هذا الإجراء إلى تجهيز وترتيب الخدمات اللوجستية اللازمة لتنفيذ التدريب المباشر

٦ التجهيز للبرنامج الأسري

يهدف هذا الإجراء إلى تنفيذ البرامج التدريبية وتقييمها من قبل الحضور والمشرف وإعداد التقرير النهائي للبرنامج التدريبية

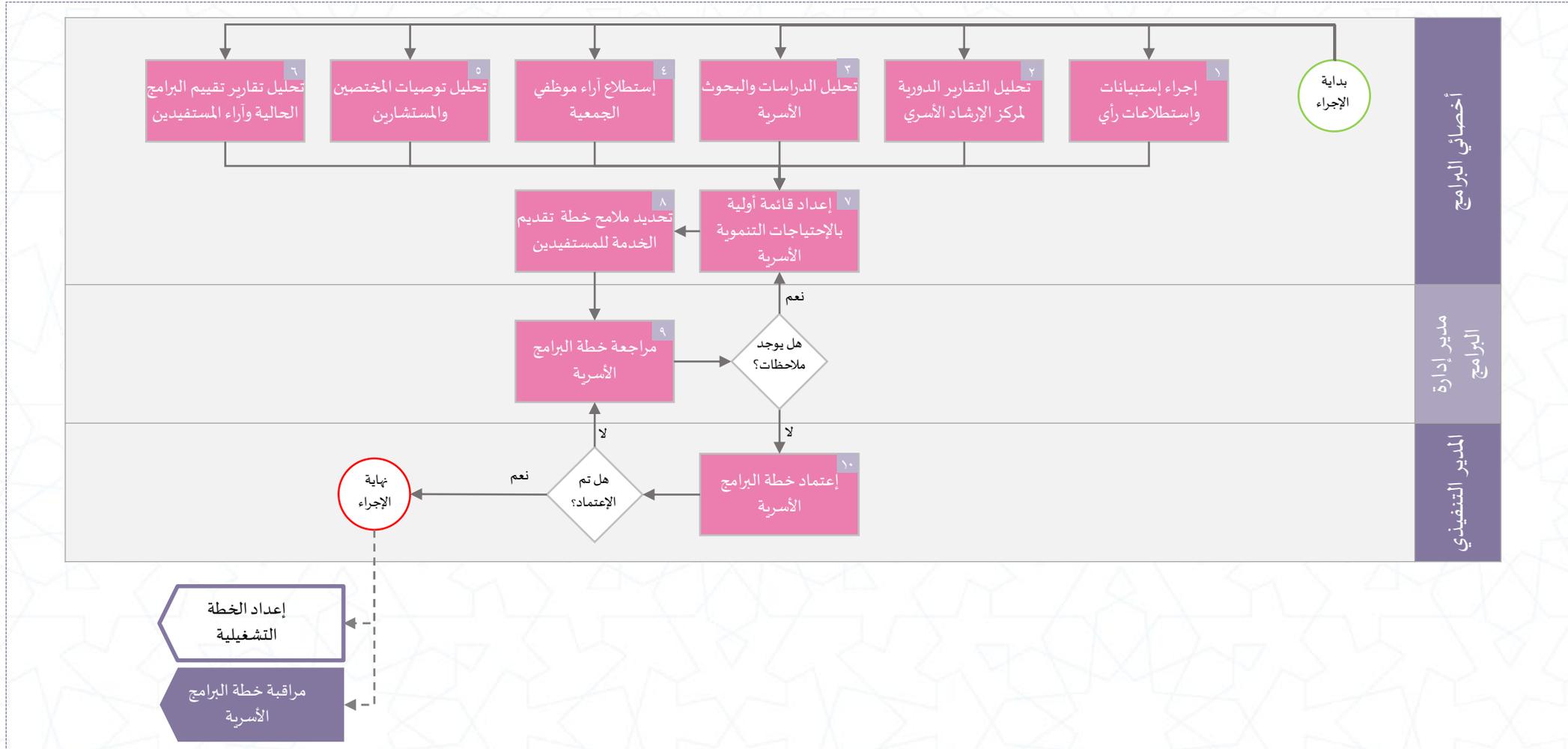
٧ تنفيذ وتقييم البرنامج الأسري

## تحديد الإحتياجات التنموية الأسرية



يهدف هذا الإجراء إلى تحديد ومعرفة إحتياجات ورغبات المستفيدين للبرامج التتموية الأسرية، بطريقة مبنية على أسس علمية، بحيث تنتج خططا لبرامج أسرية ذات أثر ملموس على فئة المستفيدين ضمن نطاق عمل الجمعية في وقت محدد





وصف الإجراء

مخطط إجراء العمل

تفاصيل إجراء العمل

المؤشرات، المخاطر والسياسات

# تحديد الإحتياجات التنموية الأسرية – تفاصيل إجراء العمل --- (١/٢)



#	الخطوة	الوصف	المتفدون	المدخلات	المخرجات
١	إجراء إستبيانات وإستطلاعات رأي	يتم من خلال هذه الخطوة تصميم إستبيان يهدف إلى جمع معلومات عن شريحة معينة من المستهدفين، وذلك لمعرفة الإحتياجات التنموية الأسرية لهذه الفئة. يتم عمل الإستبيان وإستطلاعات الرأي بشكل دوري لمواكبة التغيرات والمستجدات لضمان جودة البرامج المقدمة	منسق البرامج ، أخصائي البرامج	إستبيان ورقي + إلكتروني + شفهي	
٢	تحليل التقارير الدورية لمركز الإرشاد الأسري	القيام بتحليل التقارير التي تصدر عن مركز الإرشاد الأسري، وعمل مطابقة للبرامج الحالية ومدى تغطيتها لهذه القضايا. ومن ثم دراسة القضايا المستجدة والطرق الأنسب لتقديم برامج تساعد من التخفيف من مثل هذه القضايا	مدير إدارة البرامج ، رئيس/ة قسم البرامج ، أخصائي البرامج	التقارير الدورية لمركز الإرشاد الأسري	
٣	تحليل الدراسات والبحوث الأسرية	القيام بتحليل منتجات قسم الدراسات والبحوث الأسرية لدى الجمعية أو المراكز الخارجية المشابهة لعمله لإستنباط الإحتياجات التي تنطبق على المستفيدين في مناطق عمل الجمعية	مدير إدارة البرامج ، رئيس/ة قسم البرامج ، أخصائي البرامج	الدراسات والبحوث الأسرية	
٤	إستطلاع آراء موظفي الجمعية	القيام بإستطلاع آراء كافة موظفي الجمعية بشكل دوري عن التحسينات التي من الممكن عملها على البرامج الأسرية المقدمة، وعن برامج جديدة تساعد الجمعية من خلالها على تحقيق أهدافها الإستراتيجية في خدمة المستفيدين	مختص البرامج ، رئيس/ة قسم البرامج	مسابقة وإستطلاع رأي داخلي إلكتروني	
٥	تحليل توصيات المختصين والمستشارين	القيام بتشكيل مجموعة مركزة من المختصين والمستشارين في البرامج الأسرية (أو القيام بزيارات وإجتماعات مع هذه الفئة) لإستنباط أفضل الحلول الممكنة في خدمة المستفيدين، ومعالجة القضايا المستجدة.	مختص البرامج ، رئيس/ة قسم البرامج ، مدير إدارة البرامج	- البيورة (مجموعة نقاشات هادفة) - مجموعة على مواقع التواصل الإجتماعي (مثال: واتساب) - إجتماعات وزيارات غير دورية	
٦	تحليل تقارير تقييم البرامج الحالية وآراء المستفيدين	القيام بمراجعة تقييم المستفيدين للبرامج المقدمة لهم بشكل دوري، للتعديل على البرامج الحالية أو إقتراح تقديم برامج جديدة	مختص البرامج ، رئيس/ة قسم البرامج ، مدير إدارة البرامج	نموذج تقييم المستفيدين للبرامج	

وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات



# تحديد الإحتياجات التنموية الأسرية – تفاصيل إجراء العمل --- (٢/٢)



#	الخطوة	الوصف	المنفذون	المدخلات	المخرجات
٧	إعداد قائمة أولية بالإحتياجات التنموية الأسرية	يتم في هذه الخطوة تجميع الإحتياجات التي تم الحصول عليها من المصادر والطرق المختلفة، ووضعها بقائمة موحدة. مما يساعد على تصميم برامج أسرية مناسبة لهذه الإحتياجات. يتم تأسيس قاعدة بيانات لتجميع هذه الإحتياجات ومراجعتها بشكل دوري	مختص البرامج ، رئيس/ة قسم البرامج	جميع المخرجات من الخطوات السابقة (٦-١)	قائمة الإحتياجات الأولية
٨	تحديد ملامح خطة تقديم الخدمة للمستفيدين	يتم في هذه الخطوة تعريف جميع الجوانب الأساسية للبرامج المقترحة والتي تساعد إدارة الجمعية على إتخاذ القرار	مختص البرامج ، رئيس/ة قسم البرامج	قائمة الإحتياجات الأولية نموذج تعريف البرنامج الأسري	مقترح خطة البرامج الأسرية
٩	مراجعة خطة البرامج الأسرية	يتم مراجعة مختلف البرامج المقترحة، ميزانيتها، توقيتها، شريحة المستفيدين منها، طريقة تقديمها. بحيث يتم النظر في هذه البرامج بشكل شمولي لتجنب التعارض والتكرار، ومن أجل تعظيم الأهداف المرجوة من وراء هذه البرامج	مدير إدارة البرامج	مقترح خطة البرامج الأسرية	
	هل يوجد ملاحظات؟	- إذا كان هنالك ملاحظات أو الحاجة لمعلومات إضافية، يتم العودة في الإجراء إلى الخطوة رقم ٧ - إذا لم يكن هنالك ملاحظات، فيتم رفع الخطة للإعتماد من المدير التنفيذي (إن دعت الحاجة؛ فبعض البرامج المعتادة يتم إعتمادها من مدير إدارة البرامج)	مدير إدارة البرامج		
١٠	إعتماد خطة البرامج الأسرية	ترفع خطة البرامج الأسرية إلى المدير التنفيذي للجمعية لإعتمادها، وله الحق بتحويل مدير إدارة البرامج بإعتماد بعض البرامج المعتادة والتي تقع في صلب عمل الجمعية	المدير التنفيذي	خطة البرامج الأسرية الموصى بإعتمادها	خطة البرامج الأسرية المعتمدة
	هل تم الإعتماد؟	- إذا لم يتم الإعتماد بسبب الحاجة لتعديلات، فيتم الرجوع بالإجراء إلى الخطوة رقم ٩. - إذا لم يتم الإعتماد بسبب رفض الخطة نهائياً، فيتم إنهاء الإجراء. - إذا تم الإعتماد، يتم الإنتقال إلى عمليتي تحضير الخطة التشغيلية و مراقبة خطة الإحتياجات	المدير التنفيذي		

وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات





## المخاطر التشغيلية

الخطر	الرمز
عدم كفاية الموازنة المعتمدة لتنفيذ خطة الإحتياجات التنموية الأسرية	

## السياسات المطبقة

- يجب تحديد مدد زمنية لتكرار تحديد الإحتياجات لكل طريقة وأداة (٦ طرق)
- يجب أن تكون البرامج ضمن نطاق عمل الجمعية

وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



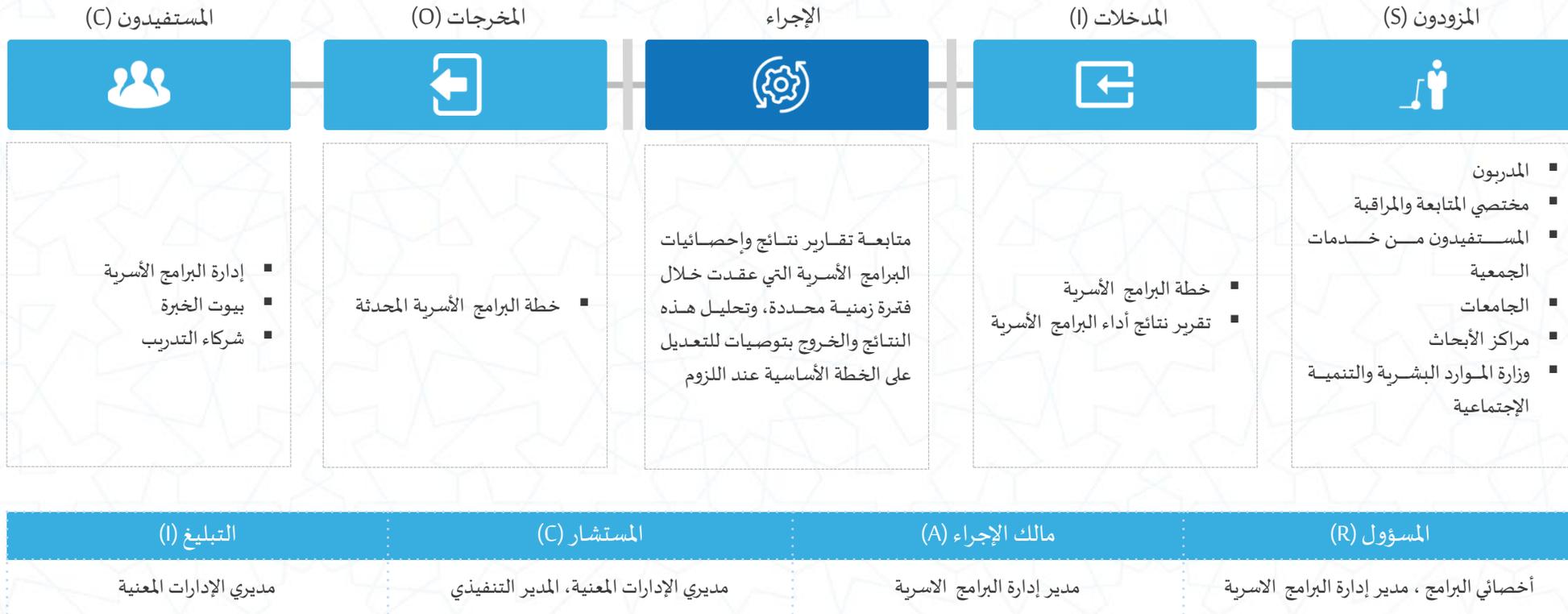
المؤشرات، المخاطر والسياسات



## مراقبة خطة البرامج الأسرية



يهدف هذا الإجراء إلى مراقبة ومتابعة خطة البرامج الأسرية ومدى الإلتزام بها، مما يساعد على إحداث البرامج للأثر المرجو منها بفاعلية، وبالتالي تحقق الجمعية أهدافها التشغيلية و الإستراتيجية بكفاءة عالية



وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل

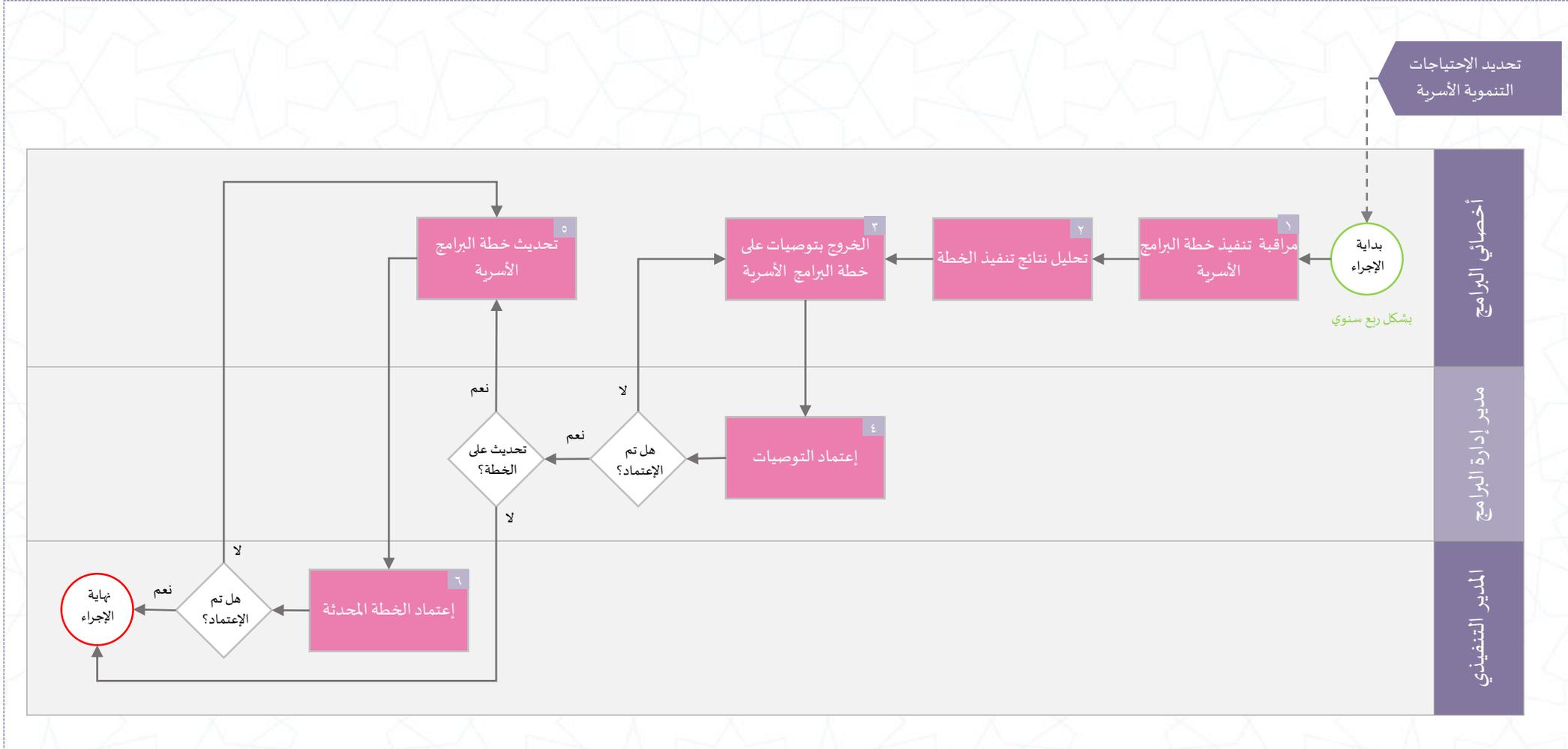


تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات





وصف الإجراء

مخطط إجراء العمل

تفاصيل إجراء العمل

المؤشرات، المخاطر والسياسات



#	الخطوة	الوصف	المنفذون	المدخلات	المخرجات
١	مراقبة تنفيذ خطة البرامج الأسرية	القيام بمراقبة كافة البرامج الأسرية وتصميم النماذج والعمليات التي تساعد على جمع المعلومات عن أداء هذه البرامج	رئيس قسم البرامج أخصائي البرامج	نموذج تقييم أداء البرامج تقرير نتائج أداء البرامج	
٢	تحليل نتائج تنفيذ الخطة	حيث يتم تحليل ما يلي: -آراء المستفيدين حول البرامج المنفذة في الفترة الماضية -مدى الالتزام بتوقيت التنفيذ للبرامج الأسرية - تقارير فريق العمل عن البرامج المنفذة في الفترة الماضية - توصيات شركاء تنفيذ البرامج (المتعاقدين والمستشارين)	رئيس قسم البرامج أخصائي البرامج		تقرير تنفيذ خطة البرامج الأسرية
٣	الخروج بتوصيات على خطة البرامج الأسرية	رفع التوصيات التي من شأنها تعديل المسار لإحداث أثر أكبر للبرامج الأسرية في الفترة القادمة	رئيس قسم البرامج أخصائي البرامج		تقرير تنفيذ خطة البرامج الأسرية
٤	إعتماد التوصيات	في حال عدم اعتماد التوصيات يتم العودة للخطوة ٣، أما في حال اعتماد التوصيات يتم الذهاب للخطوة ٥.	مدير إدارة البرامج		- ملف الاحتياجات - تقرير تنفيذ خطة البرامج الأسرية
٥	تحديث خطة البرامج الأسرية	العمل على تحديث خطة البرامج بناء على التوصيات المعتمدة من قبل مدير إدارة البرامج والملاحظات التي ترفق على التقرير	رئيس قسم البرامج أخصائي البرامج		خطة البرامج الأسرية المحدثة
٦	إعتماد الخطة المحدثة	في حال عدم الاعتماد يتم العودة للخطوة ٥ ، أما في حال الاعتماد يتم إنهاء الإجراء	مدير إدارة البرامج		خطة البرامج الأسرية المحدثة والمعتمدة

وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات





## المخاطر التشغيلية

الخطر	الرمز
	عدم دقة وكفاية آراء المتدربين والمستفيدين

## السياسات المطبقة

- يجب أن تتم مراجعة خطة البرامج الأسرية بشكل دوري (ربع سنوي)
- يتم أخذ اعتماد المدير التنفيذي للخطة المحدثة إذ كان هنالك تعديل جوهري على الخطة، أو إن كانت الميزانية المطلوبة للخطة المحدثة تتعدى الميزانية الأصل

وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات

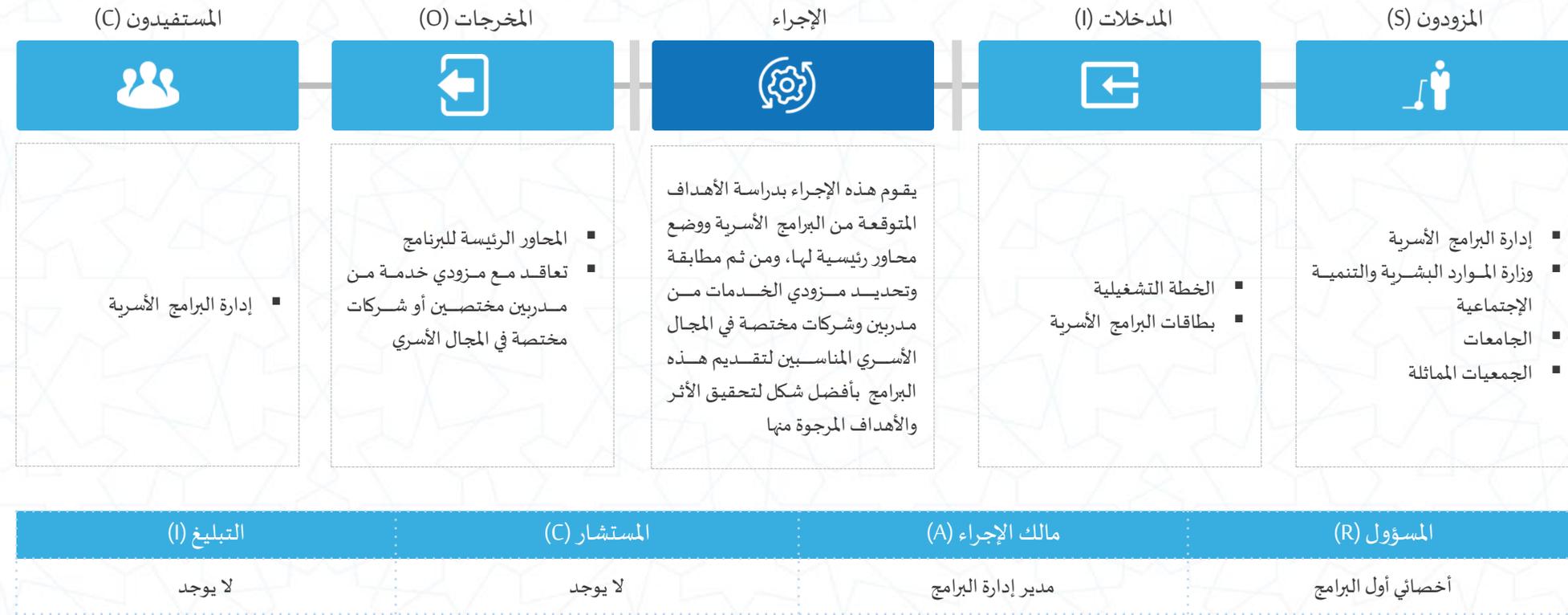


## تحديد شركاء البرامج الأسرية

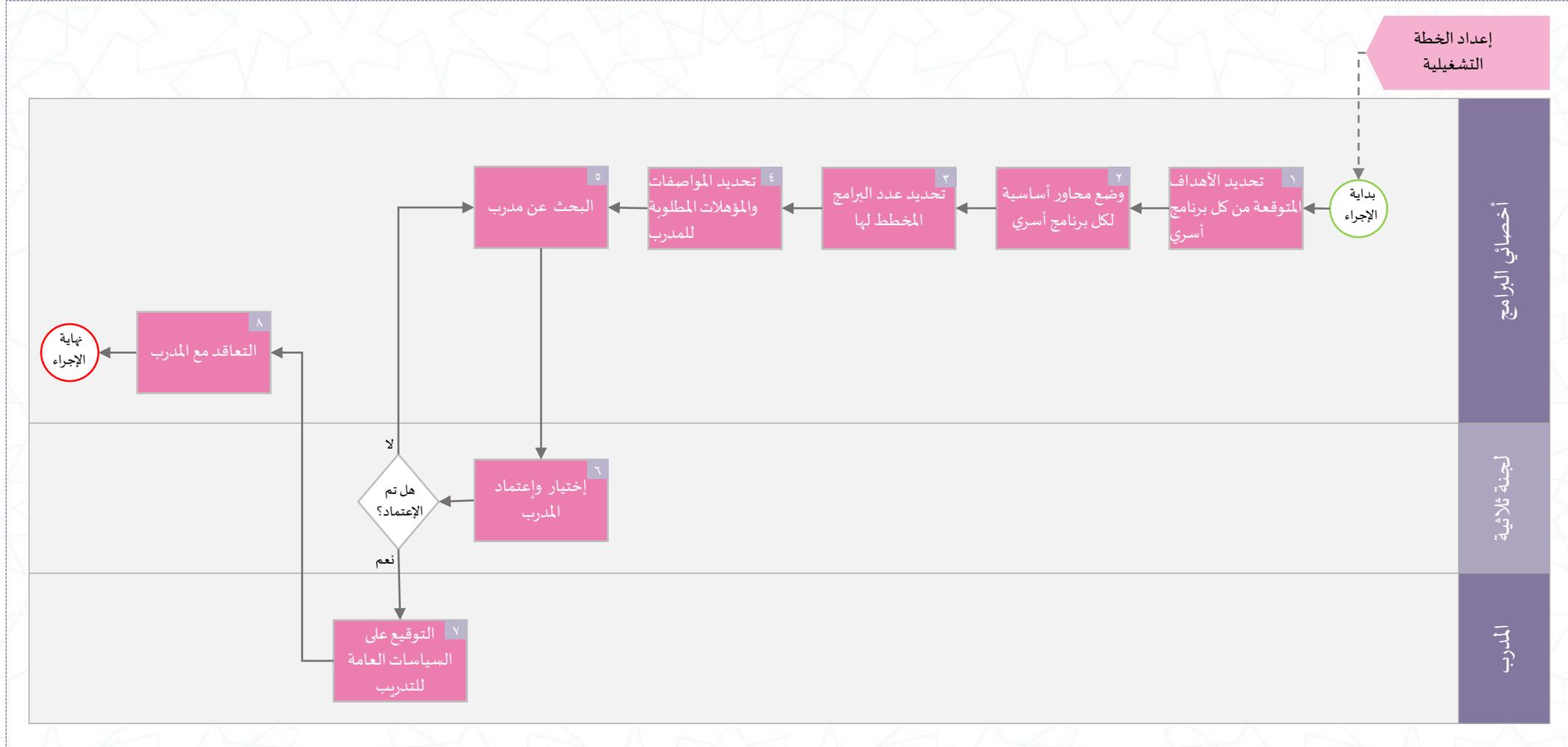
٣



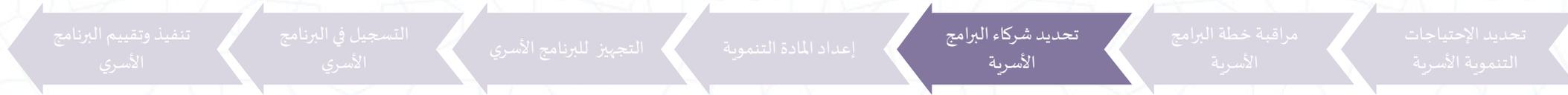
يهدف هذا الإجراء إلى تحديد وإختيار أفضل الشركاء لتقديم خدمات البرامج الأسرية بكافة أنواعها؛ برامج تدريبية، برامج ومهرجانات جماهيرية، ندوات أسرية، أو محاضرات توعوية. ويتم ذلك عن طريق التعاقد مع أشخاص مؤهلين أو شركات مختصة في هذه المجالات.



- وصف الإجراء
- مخطط إجراء العمل
- تفاصيل إجراء العمل
- المؤشرات، المخاطر والسياسات



- وصف الإجراء
- مخطط إجراء العمل
- تفاصيل إجراء العمل
- المؤشرات، المخاطر والسياسات



#	الخطوة	الوصف	المتفدون	المدخلات	المخرجات
١	تحديد الأهداف المتوقعة من كل برنامج أسري	يتم في هذه الخطوة صياغة الأهداف التدريبية "الغرض الذي نسعى لتحقيقه".	أخصائي البرامج	قائمة البرامج الأسرية في الخطة التشغيلية	
٢	وضع محاور أساسية لكل برنامج أسري	يتم في هذه الخطوة القيام بتأطير المواضيع التي سيتناولها التدريب على شكل محاور أساسية للبرنامج حتى يسهل التعامل معها والتخطيط على أساسها للموارد ومزودي الخدمات	أخصائي البرامج	قائمة البرامج الأسرية في الخطة التشغيلية موضحة الأهداف الرئيسية لكل برنامج	
٣	تحديد عدد البرامج المخطط لها	العمل على الجدولة الزمنية للبرامج والعدد المخطط له بناء على مدخلات الخطة التشغيلية	أخصائي البرامج		الخطة الزمنية لتنفيذ البرامج الأسرية
٤	تحديد المواصفات والمؤهلات المطلوبة للمدرب	بناء على الأهداف المتوقعة والمحاور الرئيسية للبرنامج، يتم تحديد المواصفات التي يجب أن تتوفر لدى المدرب حتى يتسنى تعظيم الأثر وزيادة فاعلية البرامج. ويتم تحديد: المجال التدريبي، المستوى الأكاديمي، مستوى الخبرة التدريبية، المهارات العامة والخاصة	أخصائي البرامج	نموذج إحتياج الكفاءات المتعاونة	النموذج المعبأ لشواغر الكفاءات المتعاونة
٥	البحث عن مدرب	يتم الإستقطاب عن طريق العلاقات الشخصية، أو ترشيحات أعضاء مجلس الإدارة أو ترشيحات الموظفين ذوي العلاقة	أخصائي البرامج	<ul style="list-style-type: none"> <li>النموذج المعبأ لشواغر الكفاءات المتعاونة</li> <li>اختبار أداء و نموذج تقييم</li> </ul>	قائمة المتقدمين

وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات





#	الخطوة	الوصف	المتفدون	المدخلات	المخرجات
٦	إختيار وإعتماد المدرب	يتضمن سلسلة المقابلات والمطابقة بين المرشحين والمواصفات والمؤهلات المطلوبة، حيث يتم: <ul style="list-style-type: none"> <li>• التأكد من الخلفية الأكاديمية</li> <li>• التأكد من العطاء المهني</li> <li>• التأكد من العطاء التدريبي</li> <li>• التأكد من علاقة الخلفية الأكاديمية بالتنمية الأسرية</li> <li>• تطابق الميثاق الاخلاقي والمهني للمدرب</li> </ul>	لجنة ثلاثية بمشاركة المدير		خطاب ترشيح للمدرب المختار مرفوع من اللجنة المشكلة
	هل تم الإعتماد؟	- إذا لم يتم الإعتماد، فيتم الرجوع بالإجراء إلى الخطوة رقم ٥. - إذا تم الإعتماد، يتم الإنتقال إلى الخطوة رقم ٧.	اللجنة		
٧	التوقيع على السياسات العامة للتدريب	في حال كون المادة التدريبية غير جاهزة يتم الذهاب لعملية إعداد المادة التدريبية، أما في حال كونها جاهزة يتم الذهاب مباشرة لعملية التجهيز للبرنامج التدريبي. ويتم تحديد: - المجال التدريبي، المستوى الأكاديمي، مستوى الخبرة التدريبية، المهارات العامة والخاصة	أخصائي البرامج	نموذج السياسات العامة للتدريب	النموذج الموقع للسياسات العامة للتدريب
٨	التعاقد مع المدرب	تقوم إدارة البرامج في البدء بعملية التعاقد مع المدرب بناء على ترشيح موافقة مدير إدارة البرامج	أخصائي البرامج	- السياسات الموقعة - جميع الشهادات المطلوبة	عقد موقع بين الجمعية والمدرب

وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات





## المخاطر التشغيلية

الخطر	الرمز
عدم وجود شركاء لتنفيذ التدريب في مجال معين	

وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل

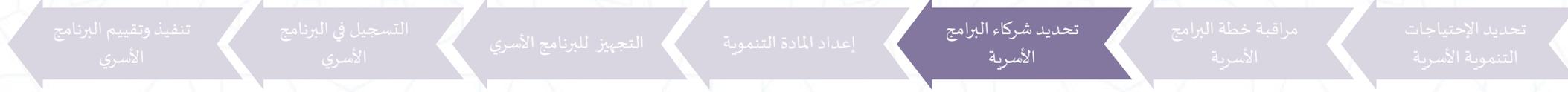


تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات





## السياسات المطبقة - يجب أن تتوافق مع السياسات المذكورة في "دليل أسرتي لإختيار وتقييم الكفاءات المتخصصة في تقديم البرامج والخدمات"

### أولاً: الدرجات العلمية:

- الحصول على درجة البكالوريوس في احد التخصصات الاتية: علم النفس، الخدمة الاجتماعية، التربية، أو أي مجال ذي علاقة
- يفضل من هو حاصل على درجة علمية بعد البكالوريوس (الدراسات العليا كحد ادنى)

### ثانياً: الخبرات:

- أن يكون قد عمل في مجال التدريب لمدة عامين على الأقل
- يفضل من له إصدارات علمية محكمة او أبحاث منشورة
- يفضل من سبق له المشاركة في البرامج التليفزيونية
- يفضل من شارك في مؤتمرات او ندوات متخصصة

### ثالثاً: التدريبات:

- أن يكون مقدم الخدمة قد حصل على دورتين على الأقل في المجال المطلوب
- أن يكون المدرب حاصلًا على دورة تدريب المدربين – TOT

### رابعاً: الصفات الشخصية:

- القدرة على التأثير
- الصدق
- القدرة على إدارة المواقف
- الإقناع
- إمتلاك الكاريزما الشخصية
- المظهر المناسب

وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات



## إعداد المادة التنموية

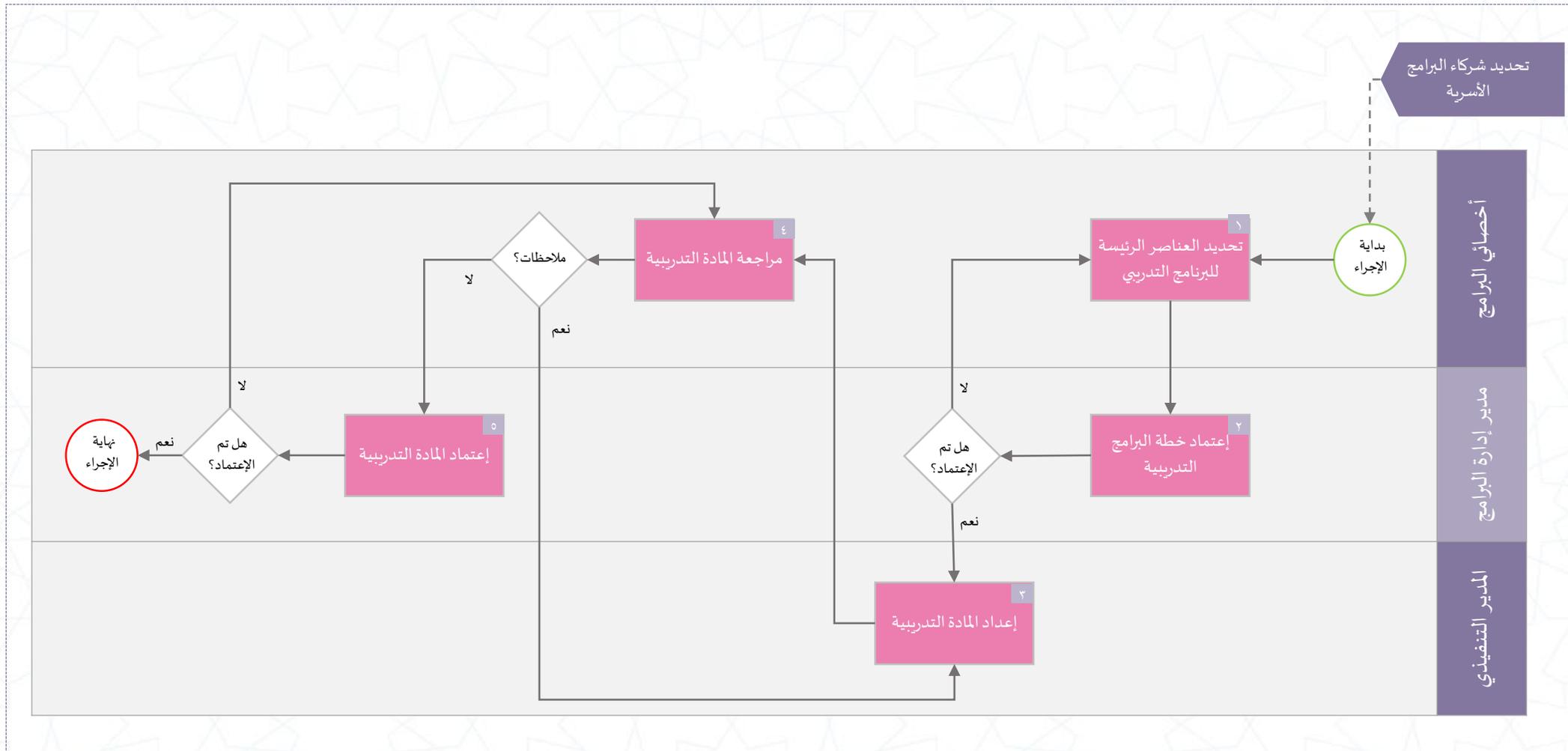
٤



يهدف هذا الإجراء إلى إعداد وتطوير المادة التدريبية وفقاً للمحاور الرئيسة للبرنامج الأسري المتفق عليها



- وصف الإجراء
- مخطط إجراء العمل
- تفاصيل إجراء العمل
- المؤشرات، المخاطر والسياسات



وصف الإجراء

مخطط إجراء العمل

تفاصيل إجراء العمل

المؤشرات، المخاطر والسياسات



#	الخطوة	الوصف	المنفذون	المدخلات	المخرجات
١	تحديد العناصر الرئيسية للبرنامج التدريبي	<ul style="list-style-type: none"> <li>- دراسة وتحديد الفئة المستهدفة من التدريب</li> <li>- تحديد المهام التي سيقوم بها المستهدفون بالتدريب</li> <li>- تحديد المعارف، المهارات والإتجاهات التي تمكن المستهدفين من القيام بهذه المهام</li> <li>- صياغة أهداف الحقيبة التدريبية</li> <li>- تحديد المحتوى التدريبي (الموضوعات الرئيسة والفرعية)</li> <li>- تصنيف وترتيب المحتوى التدريبي</li> <li>- إعداد خطط الجلسات</li> </ul>	أخصائي البرامج / المدرب / بيت الخبرة	المحاور الرئيسة للبرنامج التدريبي	خطة البرامج التدريبية
٢	إعتماد خطة البرامج التدريبية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- في حال عدم الاعتماد يتم العودة للخطوة</li> <li>- أما في حال الاعتماد يتم الذهاب للخطوة ٣</li> </ul>	مدير إدارة البرامج	خطة البرامج التدريبية	خطة البرامج التدريبية المعتمدة
٣	إعداد المادة التدريبية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مفتاح الحقيبة: تحديد العناصر المتعلقة بالتوثيق والمحتويات كما يعطي صورة عامة وشاملة عن البرنامج بجميع عناصره</li> <li>- خطة المادة: يحتوي على خطة توزيع المادة التدريبية مقسمة الى أجزاء مساوية لعدد وحداتها ويفصل كل وحدة عن التي تليها</li> <li>- المادة العلمية والتطبيقات: يحتوي على المادة العلمية التي ستقدم للمتدربين والتطبيقات التدريبية والادوات الضرورية لتنفيذها</li> <li>- التقييم: أدوات قياس إكتساب المهارات والمعارف لإستخدام المتدرب او الإكتفاء بذكر نوع التقييم ودرجاته لكل وحدة تدريبية</li> <li>- المراجع: قائمة بالقراءات الخارجية المتعلقة بالوحدة التدريبية والمراجع الاساسية المستخدمة</li> </ul>	بيت الخبرة / المدرب	خطة البرامج التدريبية المعتمدة	الحقيبة التدريبية

وصف الإجراء

مخطط إجراء العمل

تفاصيل إجراء العمل

المؤشرات، المخاطر والسياسات



#	الخطوة	الوصف	المنفذون	المدخلات	المخرجات
٤	مراجعة المادة التدريبية	في حال وجود ملاحظات يتم العودة للخطوة ٣، أما في حال عدم وجود ملاحظات يتم الذهاب للخطوة ٥	أخصائي البرامج / مستشارين	الحقيبة التدريبية	الحقيبة التدريبية المعدلة
٥	إعتماد المادة التدريبية	في حال عدم الإعتماد يتم العودة للخطوة ٤ ، أما في حال الاعتماد يتم إنهاء الإجراء	مدير إدارة البرامج	الحقيبة التدريبية المعدلة	الحقيبة التدريبية المعتمدة

وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل

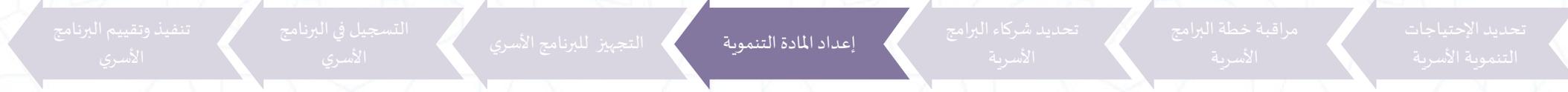


تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات





## المخاطر التشغيلية

الخطر	الرمز
عدم إعداد الحقيبة التدريبية بإحترافية مما يؤثر على فاعلية البرنامج	
عدم استخدام هوية الجمعية في التصميم مما يفقدها فرصة تعزيز الهوية	

## السياسات المطبقة

- أن لا يخرج محتوى المادة عن مجال التنمية الأسرية وأن تكون المادة التدريبية تهدف إلى فائدة الأسرة.
- يتم الإتفاق على ضرورة تطوير تمارين وتطبيقات على محتوى المادة حسب الضرورة.
- أن يلتزم المدرب بتوجهات الجمعية في توعية المستفيدين.
- أن يلتزم الشريك التدريبي بذكر مصادر المعلومات التي تم ذكرها في المادة التدريبية.

وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات



# التجهيز للبرنامج الأسري



يهدف هذا الإجراء إلى تجهيز وترتيب الخدمات اللوجستية اللازمة لتنفيذ التدريب المباشر



وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل

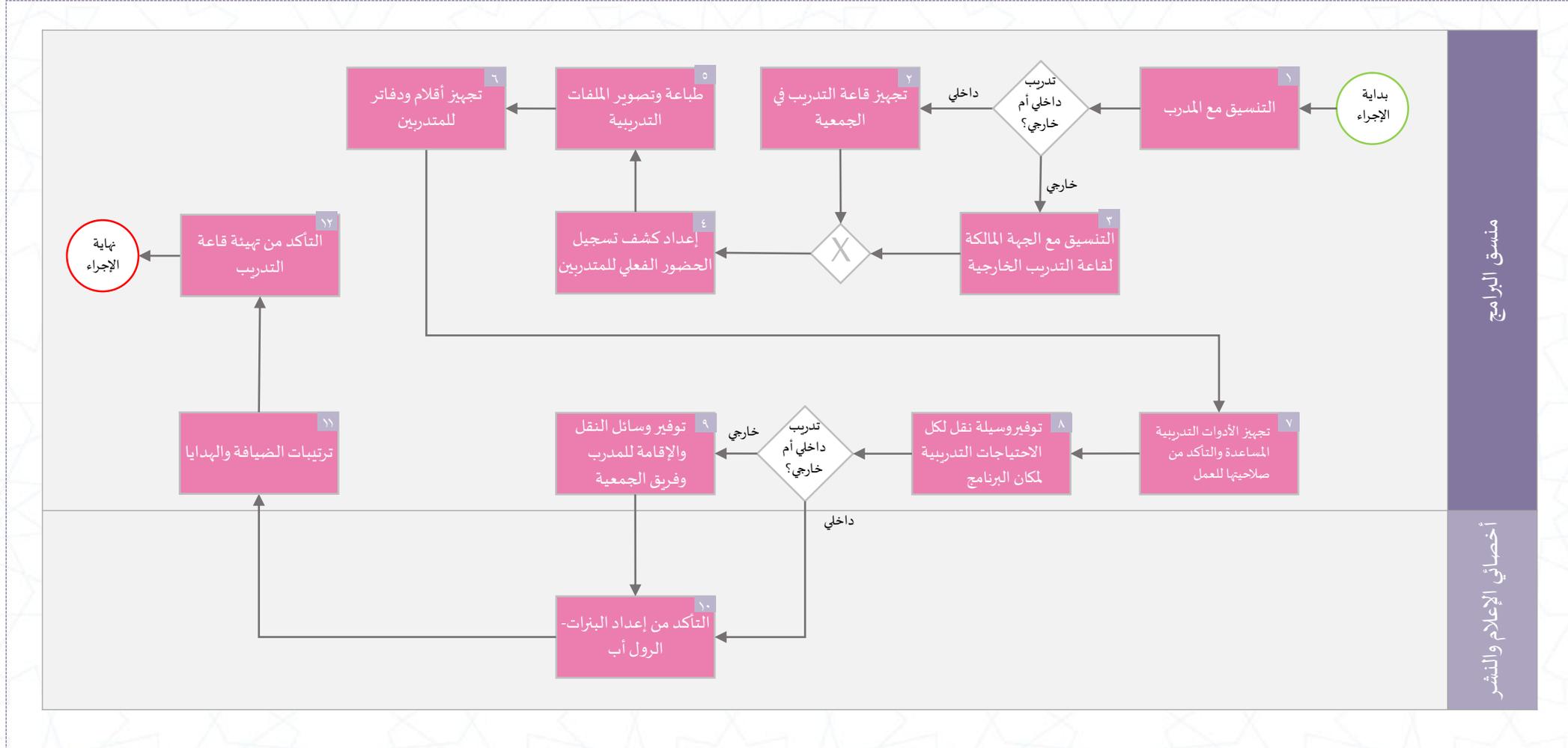


تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات





- وصف الإجراء
- مخطط إجراء العمل
- تفاصيل إجراء العمل
- المؤشرات، المخاطر والسياسات



#	الخطوة	الوصف	المنفذون	المدخلات	المخرجات
١	التنسيق مع المدرب	التنسيق مع المدرب والتأكد من تواجده في الأوقات المخطط لها، وتسجيل كافة الإحتياجات التي يحتاجها أثناء التدريب، والتأكد على سياسات الجمعية أثناء التدريب	منسق التدريب		
٢	تجهيز قاعة التدريب في الجمعية	التأكد من توفر العناصر الرئيسية (كهرباء، إنترنت، نظافة، كراسي، طاوولات...) بحيث تخدم عدد المتدربين الذين سيحضر البرنامج التدريبية	إدارة الخدمات المساندة		
٣	التنسيق مع الجهة المالكة لقاعة التدريب الخارجية	التأكد من جاهزية القاعة الخارجية وملاءمتها لعقد البرنامج التدريبي وإستيعابها لعدد الحضور، والتأكد من سهولة الوصول إليها وإستيفائها لكافة الشروط الموضوعه من قبل الجمعية	منسق التدريب		
٤	إعداد كشف تسجيل الحضور الفعلي للمتدربين	تجهيز القائمة النهائية للمتدربين والمعلومات الأساسية عنهم	منسق التدريب		
٥	طباعة وتصوير الملفات التدريبية	القيام بطباعة وتصوير كافة الملفات والنماذج التي يحتاجها المدرب أثناء التدريب	منسق التدريب		
٦	تجهيز أقلام ودفاتر للمتدربين	تجهيز كافة أنواع القرطاسية من أقلام ودفاتر وغيرها مما تتطلبه العملية التدريبية	منسق التدريب		
٧	تجهيز الأدوات التدريبية المساعدة والتأكد من صلاحيتها للعمل	تجهيز اللابتوب، الأجهزة الصوتية واللواقط، المذكرات، الحقائب التدريبية، ..... وكافة الأدوات التدريبية اللازمة	منسق التدريب		
٨	توفير وسيلة نقل لكل الإحتياجات التدريبية لمكان البرنامج	التأكد من وجود وسيلة نقل جاهزة لنقل كافة الأغراض إلى مكان إنعقاد البرامج في الوقت المناسب	إدارة الخدمات المساندة		

وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات





#	الخطوة	الوصف	المنفذون	المدخلات	المخرجات
٩	توفير وسائل النقل والإقامة للمدرب وفريق الجمعية	العمل على توفير وسائل النقل لفريق التدريب بناء على سياسة الجمعية، والعمل على توفير وسائل الراحة والسلامة للفريق أثناء تنقله لمكان إنعقاد البرامج التدريبية. بالإضافة إلى اختيار أماكن إقامة مناسبة ومريحة للفريق	إدارة الخدمات المساندة		
١٠	التأكد من إعداد البنرات-الرول أب	القيام بتجهيز كافة الوسائل الإعلامية المراد نشرها وتوفيرها في مكان إنعقاد البرامج التدريبية	أخصائي الإعلام والنشر		
١١	ترتيبات الضيافة والهدايا	القيام بتجهيز كافة ترتيبات الضيافة حسب سياسة الجمعية سواء الداخلية أو بالتعاقد مع مزودين خدمة خارجيين. بالإضافة لتحضير الهدايا من مطبوعات الجمعية أو هدايا أخرى حسب السياسة	منسق التدريب		
١٢	التأكد من تهيئة قاعة التدريب	قبل إنعقاد البرامج التدريبية بوقت مناسب، يقوم منسق التدريب بالتأكد النهائي من الجهوزية الشاملة لقاعة التدريب وتوفير جميع الأدوات والوسائل السابقة حسب نموذج جهوزية قاعة التدريب	منسق التدريب	نموذج جهوزية قاعة التدريب	النموذج المعبأ لجهوزية قاعة التدريب

وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات





## المخاطر التشغيلية

الخطر	الرمز
تقديم الجهة المالكة لقاعة التدريب الخارجية لخدمة وترتيبات دون المستوى المطلوب	

## السياسات المطبقة

- يجب أن تكون قاعة التدريب الخارجية مؤهلة بالكامل لعقد النشاط التدريبي، وأن يكون سهل الوصول إليها.
- سياسة التنقل للدورات الخارجية
- سياسة الإقامة للدورات الخارجية

وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



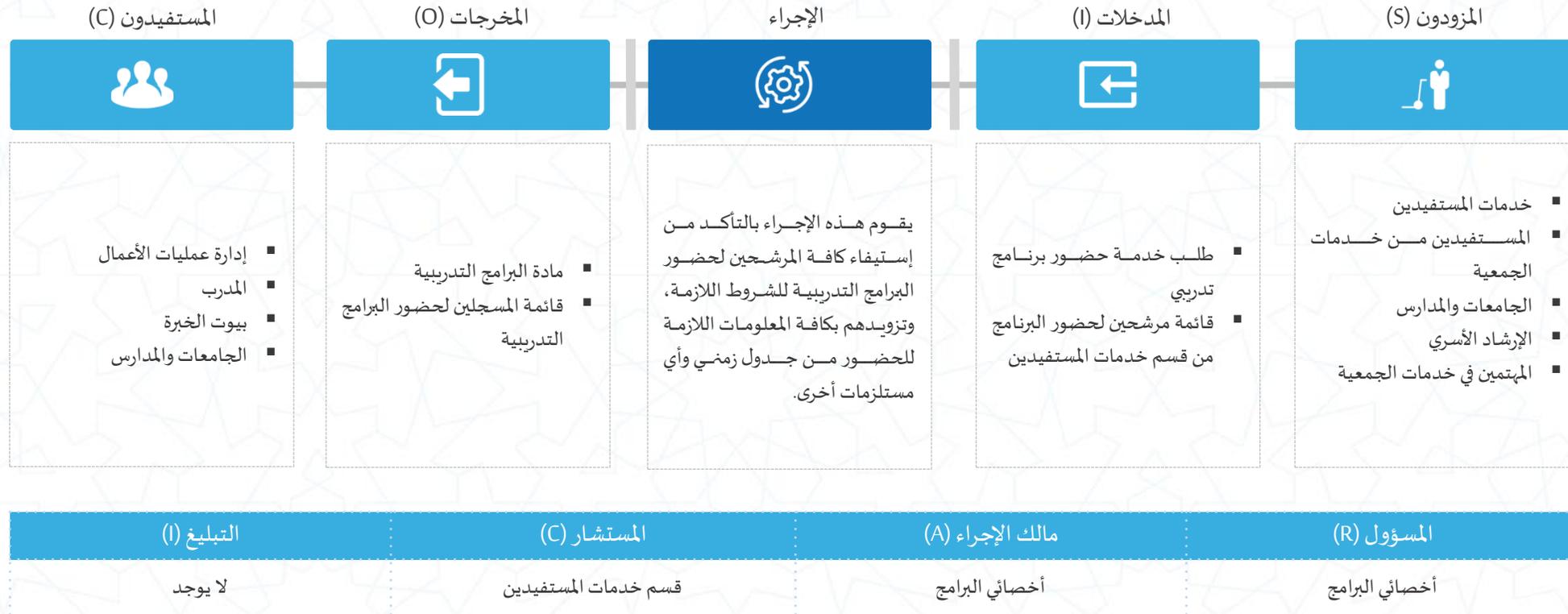
المؤشرات، المخاطر والسياسات



# التسجيل في البرامج التدريبية



يهدف هذا الإجراء إلى تسجيل المستهدفين والراغبين في حضور البرامج التدريبية المباشرة وتوفير المتطلبات اللازمة



وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات







#	الخطوة	الوصف	المنفذون	المدخلات	المخرجات
١	إرسال مواعيد البرامج التدريبية	يقوم أخصائي البرامج بإرسال الجدول الزمني للبرنامج التدريبي والمعلومات اللازمة لدائرة التواصل ليتم الإعلان عنها	أخصائي البرامج		الجدول الزمني للبرنامج التدريبي
٢	الإعلان عن البرامج التدريبية	الإعلان عن البرامج التدريبية قبل وقت كافٍ من إنعقادها ليتسنى للراغبين في التسجيل للحضور	دائرة التواصل	طلب الإعلان عن برنامج تدريبي	إعلان برنامج تدريبي
٣	إرسال قوائم المستفيدين	- يتم جدولة طالبي الدعم وإعداد قائمة بالمجموعة المستهدفة لحضور البرامج التدريبية. بحيث يتم التواصل معهم قبل إدراج أسمائهم في القائمة للتأكد من حضورهم للبرنامج في الموعد المناسب ومناسبة المواعيد لهم	قسم خدمات المستفيدين	قائمة المسجلين للحصول على الدعم	قائمة المرشحين لحضور البرنامج التدريبي
٤	إستلام معلومات المسجلين	- يتم إستلام القائمة من قسم خدمات المستفيدين	أخصائي البرامج	- قائمة الحضور للبرنامج التدريبي - قائمة المسجلين	
٥	إعداد قائمة المشاركين في البرنامج	- يتم إعداد قائمة لراغبي حضور البرامج والموافقة بين الطلبات المستلمة من جميع الأطراف	أخصائي البرامج	قائمة المشاركين في البرنامج	قائمة المشاركين في البرنامج
٦	إعتماد قائمة المشاركين	- إذا تم الإعتماد، يتم الإنتقال إلى الخطوة رقم ٧ - إذا لم يتم الإعتماد، يعود الإجراء إلى الخطوة رقم ٥	مدير إدارة البرامج	قائمة المشاركين في البرنامج المقترحة	قائمة المشاركين في البرنامج المعتمدة
٧	التأكد من توقيع المتدربين على سياسات حضور البرنامج	يجب التأكد من إبلاغ الراغبين بالحضور والمسجلين بسياسات حضور البرامج التدريبية في الجمعية وموافقهم وتوقيعهم على هذه السياسات	أخصائي البرامج	- طلب الحضور - طلب الحصول على الدعم	سياسات موقعة من المتدرب
٨	إرسال رسائل تأكيد للمشاركين	- يتم تذكير المتدربين بتفاصيل البرنامج: الزمان، المكان، وكافة الإجراءات الأخرى اللازمة	دائرة التواصل	قائمة المشاركين في البرنامج المعتمدة	رسائل، إتصالات، إيميلات

وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات





## المخاطر التشغيلية

الخطر	الرمز
التأخر في الإعلان عن البرامج التدريبية ولا يوجد وقت كاف للراغبين في التسجيل بالبرامج التدريبية	

## السياسات المطبقة

- أن لا يقل عدد الحضور في البرامج التدريبية الواحدة عن ١٥ ولا يزيد عن ٢٥.

### سياسات الحضور:

- حضور كامل البرنامج في التاريخ والوقت الذي تحدده الجمعية.
- الحضور للجمعية بالزي الرسمي، ولا يسمح بدخول القاعة دون الزي الرسمي
- المحافظة على شهادة البرنامج وإبرازها عند استلام الإستعانة
- الحضور لإستلام المعونة في فترة لا تتجاوز أسبوعين من تاريخ نهاية البرنامج

وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات

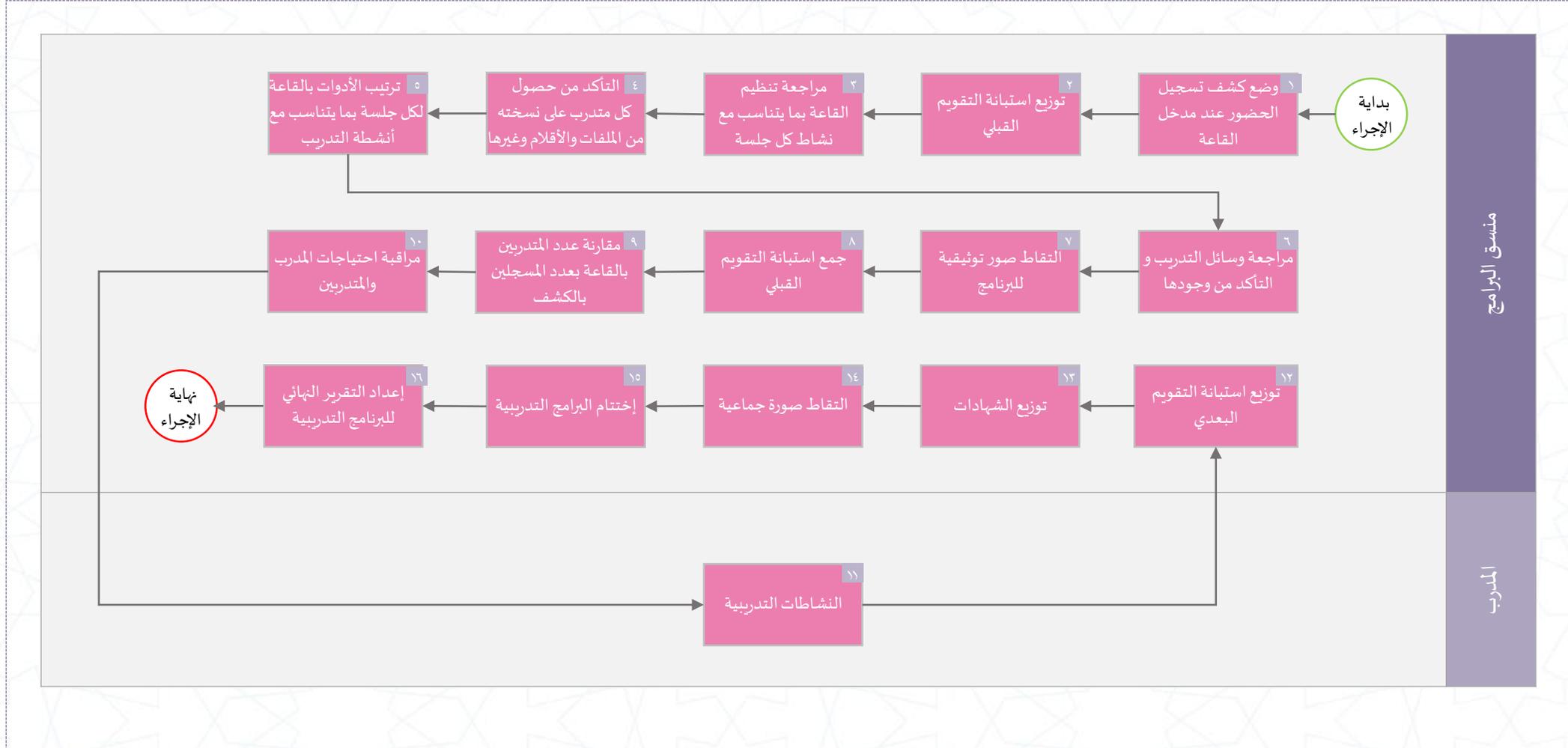


## تنفيذ وتقييم البرامج التدريبية



يهدف هذا الإجراء إلى تنفيذ البرامج التدريبية وتقييمها من قبل الحضور والمشرف وإعداد التقرير النهائي للبرنامج التدريبي





- وصف الإجراء
- مخطط إجراء العمل
- تفاصيل إجراء العمل
- المؤشرات، المخاطر والسياسات



#	الخطوة	الوصف	المنفذون	المدخلات	المخرجات
١	وضع كشف تسجيل الحضور عند مدخل القاعة		منسق التدريب		
٢	توزيع استبانة التقويم القبلي		منسق التدريب		
٣	مراجعة تنظيم القاعة بما يتناسب مع نشاط كل جلسة	مراجعة تنظيم القاعة بما يتناسب مع نشاط كل جلسة	منسق التدريب		
٤	التأكد من حصول كل متدرب على نسخته من الملفات والأقلام وغيرها		منسق التدريب		
٥	ترتيب الأدوات بالقاعة لكل جلسة بما يتناسب مع أنشطة التدريب		منسق التدريب		
٦	مراجعة وسائل التدريب و التأكد من وجودها		منسق التدريب		
٧	التقاط صور توثيقية للبرنامج		منسق التدريب		
٨	جمع استبانة التقويم القبلي		منسق التدريب		
٩	مقارنة عدد المتدربين بالقاعة بعدد المسجلين بالكشف		منسق التدريب		قائمة حضور البرامج التدريبية
١٠	مراقبة احتياجات المدرب والمتدربين		منسق التدريب		
١١	النشاطات التدريبية		منسق التدريب		

وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات





#	الخطوة	الوصف	المنفذون	المدخلات	المخرجات
١٢	توزيع استبانة التقييم البعدي		منسق التدريب		
١٣	توزيع الشهادات		منسق التدريب	شهادة حضور برنامج تدريبي	
١٤	التقاط صورة جماعية		منسق التدريب		
١٥	إختتام البرامج التدريبية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- جمع الأدوات ووسائل التدريب ونقلها</li> <li>- جمع الأوراق و المطبوعات المتبقية</li> <li>- تصوير نسخة من فواتير المصروفات قبل تسليم الأصول للمدير المالي</li> <li>- رفع كافة المطالبات المالية المتعلقة بالبرامج التدريبية وتشمل المدرب والבוقيه</li> <li>- رفع طلب صرف مالي للإدارة المالية معتمدا من مدير البرنامج</li> <li>- إرسال معلومات البرامج والصور لإدارة العلاقات العامة والإعلام</li> <li>- نشرها بالصحف</li> <li>- تحديث بيانات إحصائيات الدورات في السيرفر</li> <li>- تحديث بيانات المدربين و المدربات</li> </ul>	منسق التدريب		
١٦	إعداد التقرير النهائي للبرنامج التدريبي	كتابة التقرير الختامي للبرنامج شاملا التحليل الإحصائي القبلي والبعدي وتحليل تقييم البرنامج	منسق التدريب		تقرير البرامج التدريبية

وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات





## المخاطر التشغيلية

الرمز	الخطر
	عدم التزام المسجلين في البرامج التدريبية بالحضور
	عدم التزام المدرب بالحضور

## السياسات المطبقة

- يجب أن يحضر منسق التدريب البرامج التدريبية للتحقق من:
  - المادة المطبوعة
  - التزام المدرب بالحضور للبرنامج التدريبي
  - التزام المسجلين بالحضور
  - تقديم عرض عن خدمات الجمعية
  - الالتزام بأجندة البرامج التدريبية
- لا يحق للمتدرب الحصول على شهادة البرامج الا بعد استكمال استبيان تقييم البرامج التدريبية.

وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات





## السياسات المطبقة

- يجب أن يلتزم المدرب بمنهج الحقيبة المعتمد وعدم الخروج عنها الى ما ليس له ارتباط بالمجال الأسري.
- التعريف بجمعية أسرتي وبرامجها وخدماتها (في بداية البرنامج وخلال وبعد الانتهاء منه)
- التعريف بقسم الاستشارات الأسرية وطريقة التواصل مع المستشارين و نوعية الاستشارات التي يقدمها (الهاتفية والحضورية والالكترونية) والتذكير برقم الهاتف الموحد والبريد الإلكتروني الخاص بقسم الاستشارات الأسرية في الجمعية)
- الالتزام بالتدريب فقط وعدم تقديم اي نوع من الاستشارات الأسرية أو النفسية أو الاجتماعية للمتدربين مهما كانت الأسباب
- الالتزام بتوجيه طالبي الاستشارات للتواصل مع قسم الاستشارات الأسرية لتقديم الاستشارات اللازمة لهم
- الالتزام بتعريف المدرب/ة نفسه/ها كمدرب أسري فقط والالتزام بعدم التعريف بنفسه/ها كمستشار أسري، وهو جوهر التعاقد مع الجمعية
- الالتزام بمواعيد البرامج و تواريخها حسب الجدول المعد لذلك
- الالتزام بالحضور للبرنامج قبل بدء البرنامج بوقت كاف
- الالتزام بموعد بدء البرنامج وانتهائه
- في حال حدوث ظرف طارئ يستدعي التأخر عن البرنامج أو الاعتذار عنه يجب ابلاغ المنسق/المنسقة المختص قبل وقت كاف لتلافي المشكلة وتأمين البديل
- الالتزام بعدم التسويق للبرامج الخاصة والتي لا تخص الجمعية أو ليست تحت مظلتها
- الالتزام بعدم الاعلان والتسويق لبرامج وانشطة الجمعيات والمراكز الأخرى
- الالتزام بالحفاظ على أسرار الجمعية والبرامج الخاصة بالجمعية والحقائب التدريبية التي تمتلكها الجمعية وكافة ما يتعلق بها وعدم البوح بها او استخدامها في غير برامج الجمعية

وصف الإجراء



مخطط إجراء العمل



تفاصيل إجراء العمل



المؤشرات، المخاطر والسياسات





رؤية  
VISION  
2030  
المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA