



# اجراء اصلاح ذات البين

بجمعية التنمية الأسرية بالأحساء

QS-ER-03-01

مالك الوثيقة إدارة الإرشاد الأسري

رقم الإصدار 02

تاريخ الإصدار ١٥ / ١٠ / ١٤٤١هـ

سنة الامم

رمز المنهجية	QS-GM-02-03
اسم المنهجية	اصلاح ذات البين
المالك	مدير عام الجمعية
أهداف المنهجية	وضع نظم لتوضيح المهام والعميات والاجراءات التي تتم داخل قسم الاصلاح التابع لجمعية التنمية الأسرية بالأحساء.
وصف المنهجية	تبين المنهجية آلية استقبال الحالة الحضورية وطرق التعامل مع الحالات المحولة من الجهات الخارجية
الارتباطات	اجراء التحسين وفق مواصفة ايزو 9001:2015
نطاق التطبيق	يتم تطبيق هذه الاجراءات في قسم اصلاح ذات البين وبسري على كافة المستفيدين من القسم
مؤشرات الأداء	نسبة الصلح لا تقل عن 70%

### التعريفات العامة الواردة في الدليل :

**القضايا الحضورية :** وهي القضايا التي تكون بحضور شخصي من صاحب القضية بدون وجود طرف وسيط .

**القضايا المحولة :** وهي القضايا التي تم تحويلها من الشراكات الحكومية للمركز ( الأمانة ، الشرطة .

## خطوات التنفيذ :

### القضايا الحضرورية

- (١) تعبئة نموذج توصيف الحالة QS-GM-02-03-01
- (٢) يتأكد موظف الاستقبال من تكامل البيانات ( الوصف الدقيق للحالة ، البيانات الأساسية ، أرقام التواصل ، صورة بطاقة الأحوال / بطاقة العائلة ) .
- (٣) يقوم موظف الاستقبال بتسليم الحالة في ظرف مغلق الي رئيس قسم اصلاح ذات البين .
- (٤) يسجل موظف الاستقبال الحالة إلكترونياً عبر البرنامج الخاص بإصلاح ذات البين وتسجيلها كحالة جديدة في قاعدة بيانات البرنامج
- (٥) تُصنف القضايا حسب الحالة الي ( طلاق - عنف - خيانة -... ) ، ويتم توزيعها على المصلحين حسب الاختصاص ، وتتم مراعاة الأمور التالية عند التحويل :
  - a. قضايا الشباب والمتعلقة بوسائل التواصل الاجتماعي تحال للمصلحين دون سن ٤٠ سنة .
  - b. قضايا التعدد يتم تحويلها على المصلحين المعددين في القسم .
  - c. المشكلات الأسرية التي يكون طرف فيها كبار السن فيتم تحويلها للمصلحين فوق سن الأربعين ، لأن التقارب العمري مهم جداً في حل المشكلة
- (٦) تنسيق الجلسات بين المصلح وصاحب القضية من خلال الآتي :
  - a. تحديد تاريخ الجلسة .
  - b. تحديد وقت الجلسة .
  - c. تحديد المكان .
- (٧) في يوم الجلسة يتم تذكير المصلح بجدول أعماله من خلال ارسال رسالة الكترونية له
- (٨) بعد انتهاء الجلسات يتم كتابة تقرير عن القضية ويحفظ في ملف القضية نموذج رقم QS-GM-02-03-02 والبرنامج الالكتروني
- (٩) يتم النظر في نتيجة القضية من خلال التقرير :
  - a. في حال انتهاء القضية بالصح تدون في البرنامج الحاسوبي .
  - b. في حالة عدم انتهاء القضية بالصح تحول القضية لمصلح آخر ويتم اتباع نفس الخطوات السابقة
- (١٠) تحول القضية الي مصلحين وفي حالة عدم انتهاء القضية بالصح يرفع تقرير لمدير الجمعية .

## القضايا المحولة

يتم تستلام المظروف ويتم التأكد من الأمور التالية:

- هل المظروف مغلق.
- وجود خطاب تحويل من الجهة.
- التوقيع على كشف استلام المعاملات.

ارسال المظروف الي مدير الجمعية / ممثل الإدارة حيث أنهما المسؤولين عن فتح المعاملات المحولة من الخارج ، ويتم بعدها التحويل لرئيس قسم الاصلاح .

تتم دراسة القضية وتصنيفها حسب الحالة ، ومن ثم يتم تحويلها للمصلح المختص .

تنسيق الجلسات بين المصلح وصاحب القضية من خلال الآتي :

( تحديد تاريخ الجلسة . تحديد وقت الجلسة - تحديد المكان ) .

في يوم الجلسة يتم تذكير المصلح بجدول أعماله من خلال ارسال رسالة الكترونية له .

بعد انتهاء الجلسات يتم كتابة تقرير عن القضية ويحفظ في ملف القضية والبرنامج الالكتروني.

### يتم النظر في نتيجة القضية من خلال التقرير:

- في حال انتهاء القضية بالصح تدون في البرنامج الحاسوبي .
- في حالة عدم انتهاء القضية بالصح تحول القضية لمصلح آخر ويتم اتباع نفس الخطوات تحول القضية الي مصلحين وفي حالة عدم انتهاء القضية بالصح يرفع تقرير لمدير الجمعية.

## المراجعة والتقييم :

- تفعيل السجلات المذكورة في الإجراء
- المراجعات الداخلية والخارجية على نظام الجودة



## بيان التعديل

م	التاريخ	رقم الصفحة	نوع التعديل	ملخص التعديل	التوقيع
١					
٢					
٣					
٤					
٥					

◆ نوع التعديل تعني : إضافة / حذف / تعديل