

## تقرير لورشة عمل مراجعة خدمات مركز شمل مع المستفيدين

"شمل" 1441 – 2019

تم انعقادها يوم الأربعاء - 3 صفر 1441 هـ - يوم افقه 2 اكتوبر 2019  
تم بدء ورشة العمل للمستفيدات (النساء) بتمام الساعة 5:30م والانتها بتمام الساعة 6:25.  
تم بدء ورشة العمل للمستفيدين (الرجال) بتمام الساعة 7:20م والانتها بتمام الساعة 8:50م.

### هدف الورشة:

تسعى ورشة العمل هذه إلى قياس مدى جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين من الجمعية، بالإضافة إلى تقديم التوصيات ومقترحات تطوير المركز.

### وقد بدأت الورشة بالآتي:

- افتتحت الأستاذة شهد الخليفي -مدير مبادرة شمل – الورشة بالترحيب بالمستفيدات وشكرهم على الحضور وحرصهم على تطوير خدمات المركز.
- بدأت الأستاذة سلمى العمري – مديرة الحوار- الورشة بالترحيب بالحضور بعد ذلك تم التطرق للأسئلة المطروحة سابقاً ومناقشتها مع المستفيدات، وتم من خلالها تدوين أفكار ومقترحات المستفيدات لكل سؤال.
- بدأ الأستاذ محمد بن عبدالمجيد بن منصور-مدير الحوار- الورشة بالترحيب بالحضور بعد ذلك تم التطرق للأسئلة المطروحة سابقاً ومناقشتها مع المستفيدين، وتم من خلالها تدوين أفكار ومقترحات المستفيدين لكل سؤال.

# لقاء المستفيدات (نساء)

## الأول: التعرف على مدى توفر المعلومات عن الخدمة قبل التقدم بطلب.

### تمت الاجابة من قبل المستفيدات ملاحظات لجنة الحضور من الموظفين

لا يوجد ملاحظات	تم معرفة جمعية مودة من بعض المستفيدات عن طريق المحكمة والقاضي والمحامي.
لا يوجد ملاحظات	تم تكوين المعرفة لبعض المستفيدات عن طريق المطويات الورقية.
# يتم التواصل مع المستفيد المعني في بداية كل تنسيق زيارة ويتم خلال الاتصال الهاتفي شرح الحكم القضائي الخاص به ثم يتم شرح اليات الزيارة وعملية التنفيذ وبعد الانتهاء من الاتصال الهاتفي يتم ارسال رسائل للمستفيد تتضمن اعتماد الزيارة بالأوقات والايام و يتم ارسال "نموذج اقرار بوابة الدخول + نموذج البيانات الاولية للمستفيد + اقرار اجراء المركز مفصلة " بصياغة pdf كذلك يتم تزويد المستفيد بإحداثيات موقع المركز وموقع الكاميرا الخارجية # حيث ان بعض المستفيدين يتم الاتصال بهم من قبل الاخصائي الا انه يتعذر وجود رد لشرح الآليات او عدم تجاوب المستفيد والاستماع للإخصائي اثناء شرح الآليات سوآ لانفعاله او اعتراضه على	لا يوجد وضوح كامل من البداية فقط توقيع الإقرار.

تدخلات المركز لتنفيذ الزيارة او لاعتراضه على القرار القضائي فيما يخص الزيارة	
	مر أكثر من شهر حتى تعرفت على الخدمات التي يقدمها شمل بشكل كامل.
# يتم شرح الاليه بشكل كامل للمستفيدة خلال الاتصال الاولي لفتح الملف ,	مر أكثر من شهر حتى تعرفت على الخدمات التي يقدمها شمل بشكل كامل.
لا يوجد ملاحظات	أشادت احدى المستفيدات بتسهيل الاجراءات والوضوح أكثر والاطمئنان بعد تحول الخدمة من جمعية مودة إلى مركز شمل.

## ثانياً: تقييم الوقت المستغرق للحصول على الخدمة.

### تمت الاجابة من قبل المستفيدات لجنة الحضور من الموظفين

لا يوجد ملاحظات	# تم الإقرار من جميع المستفيدات بتقييم الوقت بشكل عالي والتجاوب جيد.
# يتم اشعار كافة المستفيدين المتضمنين لأحكام زيارات الاعياد والاجازات .. برسائل تتضمن تذكير المستفيد بمواعيد زيارات الاعياد قبل انتهاء مواعيد الاجازات الرسمية للمركز, وكذلك اشعار جميع المستفيدين برسائل قبل الاجازة الرسمية للموظفات بوجود اجازة رسمية للموظفات " علماً	# تم طلب توفير وسائل تواصل في الأوقات الاضطرارية مثل إجازات الأعياد

انه يتم خدمه المستفيدين خلال ايام مهياة  
الاسبوع اثناء الاجازات الرسمية "

### ثالثاً: تقييم تعامل موظفات مركز شمل.

# لم يتم تغيير الاحصائية المسؤولة عن الحالة حيث مازالت المشرفة على الملف , علماً انه تم تغيير مناوبة الاحصائية خلال نهاية الاسبوع فقط	# طلب من احدى المستفيدات (عدم تغيير الأخصائية أو في حال تم التغيير يتم إبلاغ الأم).
# لدى جميع الاحصائيات الكفاءة والوعي المهني للتعامل مع الحالات .. ولم يتم ضرب مثال او الموقف ليتم توضيحه	# تعامل بعض الأخصائيات غير مهني ويفتقدون للخبرة.
# الافادات يتم رفعها الكترونياً مباشرة بعد الانتهاء من اعدادها من قبل الباحث المختص # عدم وجود رجل مكلف لكون الاحصائية المختصة باستلام الطفل وتسليمه من الاب مباشرة , علماً انه يوجد اخصائي يتم تواجده خلال وقت ضغط العمل # التأخر في استلام او تسليم المحضونين هو غالباً بسبب كثرة الحالات في ساعات محددده ايام التنفيذ	# تأخير في إيصال الخطابات – وعدم وجود رجل مكلف لتوصيل الطفل من الأب أو أخذه – بعض الأوقات. وجود تأخير في تسليم الطفل أو استلامه بسبب قلة الموظفين أو وجود موظف واحد فقط.
# يتم كتابة التقارير بوضوح ومعايير للأخصائيات بشكل واضح ..	# كتابة التقارير بوضوح وتفصيل أكثر
# يتم خدمه المستفيد فيما يخدم اختصاص المركز فقط	# تجاهل بعض الموظفين للقرارات المستقبلية من الأم والتغاضي عنها.

### رابعاً: تقييم مدى الشعور بالأمن داخل مركز شمل للمستفيد وأطفاله.

لا يوجد ملاحظات	#أغلب المستفيدين يؤيدون أن الأمن والطمأنينة عالية جداً داخل المركز.
-----------------	---

### خامساً: تقييم توفر الخصوصية عند تنفيذ الخدمة.

لا يوجد ملاحظات	#تم الإقرار من جميع المستفيدين أن الخصوصية ممتازة.
# بحمد الله تم فتح فروع وسيتم توزيع الحالات لتفادي الازدحام	# وجود ازدحام وقت التنفيذ

سادساً: تقييم تهيئة المكان ومستوى خدمات الضيافة والترفيه.

# عدم تهيئة المكان للانتظار بالخارج.	# يوجد غرفتي انتظار للمستفيدين داخل المبنى
# لا يوجد جودة في نظافة دورة المياه - أعزكم الله.-	# يتم تنظيف دورة المياه بشكل يومي

سابعاً: تقييم فعالية وسهولة وسائل التواصل مع المركز.

# الإقرار من جميع المستفيدين بوجود تفاعل عالي عن طريق الواتس أب.	لا يوجد ملاحظات
--	-----------------

### ثامناً: التوصيات ومقترحات التطوير.

- كتابة التقرير بشكل واضح ومفصل أكثر.
- يتم التأخير بالخدمة بسبب قلة الموظفين.
- لا بد من معرفة الواجبات والحقوق على المستفيد وعلى الجمعية.



# لقاء المستفيدين (رجال)

الأول: التعرف على مدى توفر المعلومات عن الخدمة قبل التقدم بطلب

- بشأن المستفيد (س.س) يتم تنفيذ الزيارات له منذ بداية وصول الملف داخل المركز, حيث تم تهيئة الاطفال وتسليمه محاضر لتعذر تنفيذ الزيارة كما يتم تسليمه الافادات حال طلبها ..	- توجد معلومات ولكن لا تُقدم الخدمة. - (7 شهور) 20% توفر المعلومات في البداية، ولكن الآن متوفرة.
-	- المعلومات كافية والتجاوب سريع من قبل الاخصائيات لتوفير أي معلومة احتاجها. (فهد فيصل طالع عسيري)

- يتم الرد على كافة المستفيدين وخدمتهم والاجابة على الاستفسارات حال تواصلهم مع المركز	- لا يوجد وضوح وبعد سنة مازال هناك عدم وضوح أيضا. بالرغم من البحث والسؤال ولكن لا يوجد إجابة.
-	- (4 سنوات) هناك تأهيل، المعلومات متوفرة منذ البداية.
- يتم تسليم المستفيد نسخه من المحضر، ثم يتم تحرير افاده .. ولا يوجد تعقب لذلك	- إلى أين يذهب المحضر، هناك عدم وضوح في تعقب المحضر.
- تم تهيئة الاطفال حسب توصيات الاخصائية ..	- عدم وجود تأهيل. (العبد الوهاب)

### ثانياً: تقييم الوقت المستغرق للحصول على الخدمة.

- بعد صدور الصك التنفيذي يتم ارسالها للمركز عبر البريد السعودي مما يتأخر في وصول الملف مده اسبوعين او اكثر.. ثم يتم خدمة المستفيد حال وصول الاخصائي للملف	- تتأخر الخدمة في التنفيذ ما بين صدور الصك التنفيذي وبين التنفيذ، أقترح أن تكون الخدمة سريعة. (فهد فيصل طالع عسيري)
- لابد من وجود ضغط في تنفيذ الزيارات وتحرير المحاضر ، ولوجود الامتناعات ايضاً خلال التنفيذ	- التأخر في استلام المحضر، الانتظار أكثر من اللازم.

<p>- يتم اشعار المستفيد بأوقات الزيارة , المحددة له قبل موعد الزيارة بمده , ليتم ترتيب حضوره للمقر</p>	<p>- عدم مراعاة المسافة المستغرقة للوصول للمركز.</p>
<p>- بعض الايام يكون لدى المركز ضغط شديد لكثرة الحالات</p>	<p>- بعض الأيام يوجد تأخير في تقديم الخدمة. - الإبلاغ بوقت متأخر في التنفيذ.</p>
<p>- لا بد من وجود ضغط في تنفيذ الزيارات وتحرير المحاضر , ولوجود الامتناعات ايضاً خلال التنفيذ</p>	<p>- هناك تأخير في تسليم نموذج وثيقة الزيارة والمحضر.</p>
<p>-</p>	<p>- تأخير في تسليم الخطابات والنماذج.</p>
<p>- يتم تقديم الخدمة حسب فترات ضغط العمل لدى المركز</p>	<p>- تفاوت في الوقت المستغرق للحصول على الخدمة "سرعة الخدمة على حسب المزاج". (أحمد الغامدي)</p>
<p>- يتم تزويد كلا الطرفين بإفادة بجميع الوقائع ولم يتم تحديد ما نوع التقرير المقصود من قبل المستفيد</p>	<p>- رفض كتابة تقرير ضد المعتدي.</p>

### ثالثاً: تقييم تعامل موظفات مركز شمل.

- تعامل ممتاز - استجابة للأسئلة عن طريق الواتس- تقديم المعلومات المناسبة- لهم جزيل الشكر لما قدموه. (فهد فيصل طالع عسيري)	-
- عدم الالتزام بفتح البوابة بسبب تغير الموظفين.	....
- هناك قصور في ذكر أسباب الاعتذار ولا تذكر دائما.	- الطرف الاخر لم يذكر اسباب الاعتذار للمركز ..
- (10 شهور) هناك تعامل جيد، وهناك عدم تطبيق للنظام وتحيز.	- يتم خدمه كافة المستفيدين بإجراءات المركز فقط ..
- اخلال بالنظام وتهديد.	....
- الإفادة تحتاج تعديل ويوجد بها أخطاء وتكررت 3 مرات، استلام خطابات خاطئة.	....
- عدم الدقة في كتابة الإفادة.	....
- بعض الموظفين يتأخرون في الخدمة.	- بعض الايام يكون لدى المركز ضغط شديد لكثرة الحالات
- هناك أخطاء إجرائية	- لم يتم ذكر الأخطاء الإجرائية , ليتم الرد بشكل وافي وواضح .
- نفقد اخصائية اجتماعية في فرع المرسلات.	- يوجد ثلاث اخصائيين اجتماعيين

-	الخدمة جيدة والتعامل الرائع.
-	التعامل المتدني وقلة الثقافة من رجل الأمن أو الاستقبال.
-	التعامل في قسم الرجال سيء.
-	(9 شهور) التحيز، التأخير، قلة صبر بعض الموظفين وعدم مراعاة الشعور النفسي.
-	(9 شهور) المركز جيد، هناك قصور في تقديم الخدمة من قبل الاخصائية، وعدم تطبيق للخدمات.
-	عدم التهيئة الكافية للطفل.
-	يتم تحديد حاجه الطفل للتهيئة من قبل الاخصائية الاجتماعية
-	اختلاف في المواعيد , تغيير الموعد بدون سابق انذار وعدم مراعاة الظروف.
-	الاختلاف يكون بين الطرفين وليس بين طرف والمركز
-	رفض تقديم افادة من قبل الجمعية.
-	يتم الاعتذار عن تقديم الافادات حال عدم استحقاق الطرف الاخر و نادراً ما يتم رفض ذلك

#### رابعاً: تقييم مدى الشعور بالأمن داخل مركز شمل للمستفيد وأطفاله.

-	الأمان داخل المركز ممتاز، لكن خارجة لا يوجد.
-	الأمان مستواه عالي جدا ولم أواجه أي مشكلة.
-	الاعتداء من قبل النساء.

مقترح	- عدم إلقاء القبض على الأب من قبل الشرطة أمام الطفل.
- قد تتجاوز الطرف الاخر انظمه المركز.. ويتم رفع افاده للقاضي حال حدوث مثل تلك الوقائع	- التطاول باليد من قبل الطرف الآخر.

#### خامساً: تقييم توفر الخصوصية عند تنفيذ الخدمة.

-	- الخصوصية ممتازة.
-	- الخدمات متكاملة في التسليم والاستلام. (فهد فيصل طالع عسيري)

#### سادساً: تقييم تهيئة المكان ومستوى خدمات الضيافة والترفيه.

-	- تهيئة المكان ممتازة.
-	- جوده جدا.
- يوجد في غرفه الالعب جهازي تكييف , ويمكن للمستفيد التحكم في درجه الحرارة	- التكييف داخل غرفة الألعاب ضعيف ويحتاج إلى زيادة. (فهد فيصل طالع عسيري)
- مقترح	- (فرع المرسلات) مراعاة ترفيه الأطفال.

### سابعاً: تقييم فعالية وسهولة وسائل التواصل مع المركز.

	- جيدة.
-	حتى الآن وسيلة التواصل بالواتس كافية. (فهد فيصل طالع عسيري)
-	الاقوات معتمده منذ تنسيق الملف , اما الافادات فيتم اشعار المستفيد حال وقت الانتهاء من اعدادها
-	مقترح
-	تأخر 3 أسابيع في الإفادة.
-	في حال التنفيذ خارج المركز وتعدى المهلة، الانتظار وتأخر الإفادة.

### ثامناً: التوصيات ومقترحات التطوير.

<p>- مقترح</p>	<p>- ارجوا جمع الطرفين للمناقشة الفعالة وجها لوجه.</p>
<p>- يتم التوفيق بين الطرفين لاختيار الاوقات , وفي حال عدم التوافق فيتم اعتماد ما نص عليه الصك</p>	<p>- أتمنى إعطاء المنفذ له حرية اختيار وقت الزيارة، اختيار الأيام، وتأجيل الزيارات وقت الظروف الخاصة بالمنفذ. (فهد فيصل طالع عسيري)</p>
<p>- مقترح</p>	<p>- أن تكون جلسات التهيئة خارج أوقات التنفيذ.</p>
<p>- مقترح</p>	<p>- ان تكون جلسات التهيئة خارج أوقات الدوام الرسمية.</p>
<p>- يوجد تواصل عن طريق الرسائل النصية حال اشعارنا بذلك من قبل المستفيد</p>	<p>- إضافة وسائل تواصل إضافية مثل الرسائل النصية وغيرها. (فهد فيصل طالع عسيري)</p>
<p>- مقترح</p>	<p>- أتمنى فتح مجال للاستفسارات القانونية ضمن خدمات المركز. (فهد فيصل طالع عسيري)</p>
<p>- مقترح</p>	<p>- (شهرين) ارجو التطوير السلوكي للطرفين لتفادي تحريض الأطفال ضد أحد الأطراف.</p>



- أن يكون هناك متطوعين للتنفيذ، لتفادي التأخير.	- يوجد فريق للمتطوعين خلال أيام نهاية الاسبوع
- زيادة موظفين لمتابعة التنفيذ الخارجي.	- مقترح
- مراعاة توزيع الحالات بين المراكز، وعدم نقل الحالة لمركز بعيد.	- يتم توزيع الحالات حسب الفرع الاقرب للمنفذ ضده
- وجود قسم خاص لملاحظة نظافة الأطفال الشخصية أو الأمراض المعدية. - فتح مركز خارج الرياض.	- مقترح
- المطالبة بجعل الخدمات الكترونية، وعمل توصيات للقاضي بوجود حالات الشكوى.	- مقترح
- كشف طبي لصحة الأطفال الجسدية والنفسية، وعمل تقارير طبية مزودة للطرفين وللقاضي.	- مقترح
- لا مانع من اخصائي نفسي مسبق الدفع.	- مقترح
- أن يكون هناك لقاء سنوي توعوي.	- مقترح
- أن ترفع الجمعية توصيات للقاضي بناء على الحالة.	- يتم رفع توصيات المركز حسب ما تراه اللجنة

- المطالبة بدراسة الحالة، والنظر في تهاون الطرف الأخرى في التنفيذ.	- يتم اعداد جلسات تهيئة واشراك الطرفين بالتهيئة
- تقييم شهري للحالة.	- مقترح

والله ولي التوفيق