

إجراءات وسياسات وضوابط تقديم الخدمة بمراكز شمل

م	نوع الخدمة	السياسات	الإجراءات
١	فتح الملف	- احضار قرار التنفيذ موجه للجمعية بالقرار القضائي - التأكد من إطلاع الطرفين على آليه وسياسات الخدمة (نموذج s-003) - توقيعهم على ذلك - توقيع الموظف الذي قام بفتح الملف	- تعليمته نموذج (نموذج التسجيل الأولي) - أخبار الطرفين - توثيق ذلك
٢	خدمة الاستلام والتسليم	- التأكد من وجود بصمة للمستفيدين أو وكلائهم - التأكد أن تكون الوكالات خاصة بالجمعية - التأكد أن يذكر في الوكالات الاستلام والتسليم	تسجيل حضور المستفيدين أو وكلائهم في وقت الاستلام أو التسليم والتأكد من إتمام عملية الاستلام والتسليم
٣	خدمة تمكن الرؤية	- تكون الزيارة دائماً داخلية إذا كان عمر الطفل أقل من سنتين - لا يحق أن يقوم بالزيارة الداخلية غير الأبوين أو من هو مذكور بقرار التنفيذ.	تسجيل حضور المستفيدين أو الوكلاء المالكين بقرار التنفيذ
٤	خدمة تسليم الحضنة	- وجود قرار قضائي بتسليم الحضنة - في حال عدم حضور أي من الأطراف يتم توثيق ذلك ورفع خطاب لقااضي التنفيذ	- إبلاغ التطرفين بالقرار القضائي - التأكد من حضور الطرفين - تعبئة نموذج تسليم الحضنة (نموذج ١٣) - توثيق عملية التسليم
٥	خدمة تحويل التهيئة والتدريج	- إتمام سته جلسات أو ما تعدده الأخصائية - عند طلب إعادة التهيئة يجب طلب خطاب من القاضي - يعطي المستفيد تقرير بالجلسات عند انتهائها عن طريق قسم الإرشاد	- رفض الطفل الذهاب مع أحد الأطراف. - أخذ موعد مع أخصائي التهيئة عن طريق قسم الإرشاد - توثيق ما حدث - إرسال رسالة بالموعد للطرفين
٦	خدمة تحويل لفصل النزاعات	عند حدوث خلاف أو مشادة أثناء عملية الاستلام أو التسليم أو الرؤية الداخلية	- عند حدوث خلاف أو مشادة أثناء عملية الاستلام أو التسليم أو الرؤية الداخلية. - يتم تحويلهم إلى أخصائي فض النزاعات - توثيق كل ما حدث
٧	خدمة تحويل للاستشارات القانونية	- عند فتح ملف جديد - في حال وجود استفسار متعلق بمسألة قانونية - عند طلب المستفيد	- أخذ موعد مع الاستشاريين القانونيين - إرسال رسالة بالموعد
٨	خدمة تحويل للموثق العدلي	إذا أراد المستفيد توكيل من بنوب عنه في عملية الاستلام والتسليم أو مراجعة الجمعية	- أخذ موعد مع الموثق العدلي - توثيق ذلك - إرسال رسالة بالموعد
٩	خدمة عمل تقرير تسيير الرزارة	- في حال رفض تنفيذ الحكم القضائي - في حال وجود غياب واحد في الزيارات الشهرية - عند وجود غيابين متتاليين - عند وجود ثلاثة غيابات متفرقة - في حال وجود خمسة تأخرات - عند ورود طلب استفسار من المحكمة أو أي جهة حكومية	- عمل تقرير بحضور المستفيدين وأوقات انصرافهم - تسجيل الملاحظات المؤقتة أثناء الزيارات الموجودة بالملف
١٠	خدمة الموقت	- يمكن لطالب التنفيذ إيقاف الزيارة متى ما أراذ شرط التبليغ المسبق للجمعية - لا يمكن للمنقل ضده إيقاف الزيارة إلا بموافقة طالب التنفيذ أو إحضار قرار قضائي	- عند تفتيب طالب التنفيذ على أزمعه زيارات متتالية يتم تحويل الملف من زيارة قائمة إلى زيارة ثابتة. - وفي حال رغبة طالب التنفيذ بتفعيل الزيارة عليه القدوم للمركز وتعبئة نموذج تفعيل الخدمة - والتوقيع على تعهد بالالتزام بالتنفيذ - عمل اتفاقية بين الطرفين بالإيقاف مع تحديد مدته - توثيق ذلك بالملف
١١	خدمة إغلاق الملف	- يمكن لطالب التنفيذ إغلاق الملف متى ما أراذ - لا يحق للمنقل ضده إغلاق الملف إلا بحكم قضائي بنص بذلك	- يكون عن طريق حكم قضائي - في حال التفتيب على خمسة زيارات متتالية يغلق الملف نهائياً ولا يفتح الا بقرار قضائي جديد - كتابة إقرار خطي من قبل طالب التنفيذ وتوضيع بالملف - عمل خطاب يرسل لقااضي التنفيذ

الاسم	التوقيع
مدير العمليات لمركز شمل عمر مقصود	
المدير التنفيذي لمركز شمل محمد العمري	
مدير السعادة والأداء وليد الرملة	
المدير العام محمد بن علي الرضى	