

فخيم FKHEEM
منصة إدارة الجمعيات

الملف التعريفي التفصيلي

الخدمة الاجتماعية

إدارة ملف المستفيد
ودراسة احتياجه ومتابعة خدمته

fkheem.com

الخدمة الاجتماعية في فخيم

مساحة عمل تجمع المعلومات التي تحتاجها الجمعية لفهم حالة المستفيد وأسرته، وتربطها بطلباته وزياراته ونتائج استحقاقه. يتيح القسم للمختص توثيق الدراسة، وللمراجع متابعة القرار، وللإدارة قراءة النتائج من بيانات مترابطة.

01 ملف اجتماعي متكامل

الهوية والأسرة والدخل والصحة والسكن والحسابات والوثائق.

02 تسجيل يناسب الجمعية

بوابة وحقول ومرفقات ومسار قبول وصلاحية للملف.

03 طلبات قابلة للمتابعة

نماذج ومراحل وموافقات واستكمال وإحالات وتنفيذ.

04 بحث ميداني موثق

إسناد ولقطة بداية وتحقق من البيانات ونتيجة زيارة.

05 استحقاق مفسر

قواعد ونقاط وموانع ونتائج محفوظة بأسبابها.

06 تقارير ومخرجات

تقارير للمستفيدين والتابعين ومشاهد وبطاقات وطباعة.

تضبط الجمعية النماذج والمسارات والصلاحيات وفق طبيعة عملها.

فهرس المحتويات

رحلة خدمة مترابطة	04
لوحة القسم ودليل المستفيدين	05
التسجيل الداخلي للمستفيد	06
بوابة التسجيل الخارجي	07
الموقع ومرفقات التسجيل	08
البيانات الأساسية للملف	09
الفئة والتصنيف وحالة الملف	10
مسار قبول المستفيد	11
تنشيط الملف وصلاحيته	12
أفراد الأسرة والتابعون	13
الدخل والمصروفات	14
البيانات الصحية	15
السكن وموقع الأسرة	16
الإيجار والعنوان الوطني	17
الحسابات البنكية	18
المرفقات ووثائق الحالة	19
الحقول الإضافية	20
سجل العمليات على الملف	21
حساب المستفيد والخدمة الذاتية	22
استقبال طلبات الخدمات	23
أنواع الطلبات ونماذجها	24
إتاحة الطلبات وضبط تكرارها	25
مراحل المراجعة والموافقات	26
إعادة الطلب للمستفيد	27
الإحالات الداخلية وإعادة المرحلة	28
المدد والتنبيهات وسجل الطلب	29
التنفيذ وإغلاق الطلب	30
تنظيم الزيارات الميدانية	31
زياراتي ولقطة بدء الزيارة	32
التحقق الميداني من بيانات الأسرة	33
أسئلة الزيارة ونتيجتها	34
خرائط المستفيدين والزيارات	35
سياسات الاستحقاق	36
معايير التقييم والنقاط	37
نتيجة مفسرة وسجل تقييم	38
المساعدات المقدمة والارتباط بالأقسام	39
التقرير الشامل للمستفيدين	40
التقرير الشامل للتابعين	41
المشاهد والبطاقات والمطبوعات	42
قوائم وإعدادات الخدمة الاجتماعية	43
الصلاحيات والتحقق من البيانات	44
مثال لرحلة طلب مساعدة	45
ما الذي يقدمه القسم لفريقك؟	46
تهيئة القسم لعمل الجمعية	47
تواصل معنا	48

رحلة خدمة مترابطة

يجمع القسم مراحل دراسة الحالة وخدمتها، مع فصل واضح بين تسجيل الملف وقبوله، واعتماد الطلب وتنفيذه.

الخصائص والتفاصيل

01 استقبال الحالة

تسجيل من موظف الجمعية أو من بوابة المستفيد، وفق الأقسام والمستندات المطلوبة.

02 دراسة الملف

استكمال الأسرة والدخل والصحة والسكن والحسابات، وإجراء زيارة ميدانية عند الحاجة.

03 تقييم واتخاذ قرار

تطبيق مسار قبول الملف ومعادلة الاستحقاق، ثم معالجة طلب الخدمة بصلاحياته.

04 متابعة الخدمة

توثيق الاعتماد والتنفيذ والرجوع إلى المساعدات والطلبات والتقارير.

كيف تعمل؟

1. ملف وبيانات مؤيدة
2. مراجعة وتقييم موثقان
3. خدمة يمكن متابعة مراحلها

القيمة لفريقك

سياق واحد يساعد الفريق على فهم الحالة قبل اتخاذ الإجراء.



لوحة القسم ودليل المستفيدين

بداية يوم العمل تعرض حالة الملفات وتتيح الانتقال المباشر إلى الأعمال التي تحتاج متابعة.

الخصائص والتفاصيل

01 ملخص الحالات

كافة المستفيدين، النشطون، الجدد، قيد المراجعة، والمرفوضون والموقوفون.

02 بحث يشمل الأسرة

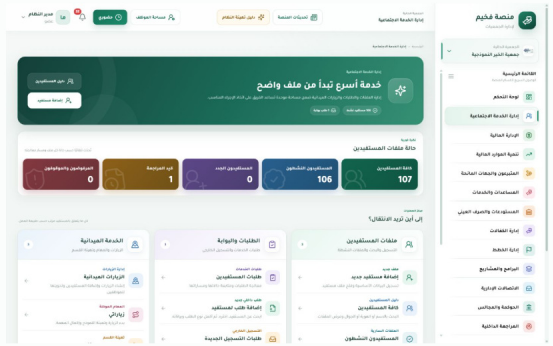
البحث بالاسم أو الهوية أو الجوال أو رقم الملف، مع تمييز نتيجة التابع وربطها بصاحب الملف.

03 وصول إلى المهام

روابط للطلبات الجديدة والخدمات والزيارات الميدانية وزيارات الموظف والتقارير.

04 عرض وتصدير

صفحات نتائج قابلة للتنقل، وتصدير سجلات الصفحة الحالية إلى Excel أو PDF.



واجهة إدارة الخدمة الاجتماعية

كيف تعمل؟

1. اختيار الحالة أو البحث
2. فتح ملف المستفيد الصحيح
3. الانتقال إلى الإجراء المطلوب

القيمة لفريقك

الوصول إلى الملف حتى عندما يبدأ البحث ببيانات أحد أفراد الأسرة.

التسجيل الداخلي للمستفيد

يفتح موظف الجمعية ملفًا جديدًا ثم يستكمل تفاصيل الحالة في تبويبات منظمة.

الخصائص والتفاصيل

01 الهوية والتواصل

الاسم ونوع الهوية ورقمها وتاريخ الميلاد والجنس والجنسية والجوال وبيانات التواصل.

02 نوع الملف

تحديد مستفيد دائم أو مؤقت، مع الفئة والتصنيف والحالة الاجتماعية وفق النموذج.

03 بيانات اليتيم

تحديد صفة اليتم وتاريخ وفاة الأب عند انطباقها، لتكتمل البيانات ذات الصلة.

04 جودة التسجيل

التحقق من الهوية والجوال وفق إعدادات الدولة، ومراجعة عدم تكرار هوية الشخص.

كيف تعمل؟

1. البحث قبل فتح ملف جديد
2. إدخال البيانات والتحقق منها
3. حفظ الملف واستكمال تبوياته

القيمة لفريقك

ملف أساسي منظم يمكن البناء عليه في الدراسة والخدمات.



بوابة التسجيل الخارجي

رابط خاص بالجمعية يتيح للمتقدم إدخال بياناته وفق النموذج الذي تحدده الإدارة.

الخصائص والتفاصيل

01 **فتح التسجيل وإغلاقه**

تتحكم الجمعية في استقبال الطلبات الجديدة، مع معاينة الرابط ونسخه.

02 **أقسام قابلة للاختيار**

إظهار الأسرة والدخل والمصروفات والسكن والفئة والتصنيف والحساب البنكي بحسب الحاجة.

03 **البيانات الأساسية**

تظل المعلومات الأساسية وكلمة مرور الدخول جزءًا من التسجيل.

04 **حقول إضافية مختارة**

تحديد الحقول المخصصة التي يعبئها المتقدم، وفق إلزامية كل حقل.

كيف تعمل؟

1. تهيئة النموذج
2. مشاركة رابط الجمعية
3. استقبال الملف لمراجعته

القيمة لفريقك

توحيد البيانات الواردة قبل بدء دراسة الحالات.



الموقع ومرفقات التسجيل

يمكن تخصيص متطلبات التسجيل لتناسب فئات المتقدمين، مع فصل إعداد الموقع عن إعداد المستندات.

الخصائص والتفاصيل

01 **جمع الموقع**

عند تفعيله، يحدد المتقدم الموقع تلقائيًا أو بالدبوس أو برابط خرائط Google.

02 **مستندات مشتركة**

اختيار أنواع مرفقات مطلوبة لجميع المتقدمين.

03 **متطلبات حسب الحالة**

اختيار أساس واحد للمرفقات: الحالة الاجتماعية أو فئة المستفيد أو تصنيفه.

04 **مرفقات مشروطة**

ربط كل قيمة في الأساس المختار بالمستندات التي يجب على المتقدم رفعها.

كيف تعمل؟

1. تحديد أساس المتطلبات
2. تعبئة المتقدم لبياناته
3. ظهور المستندات المناسبة لحالته

القيمة لفريقك

طلب وثائق تناسب الحالة بدل نموذج موحد طويل للجميع.

جمع الموقع عند التسجيل لا يفرض بحد ذاته نطاق خدمة جغرافيًا.



البيانات الأساسية للملف

تعرض هوية المستفيد ووسائل التواصل وحالة الملف، وتربط المختص ببقية التفاصيل.

الخصائص والتفاصيل

01 **معرّفات واضحة**

رقم ملف المستفيد ورقم هويته وبياناته الشخصية، مع التمييز بينهما.

02 **بيانات اجتماعية**

نوع المستفيد والجنسية والحالة الاجتماعية والفئة والتصنيف وبيانات اليتم.

03 **تواريخ الملف**

تاريخ التسجيل والتنشيط ونهاية الصلاحية بحسب البيانات المحفوظة.

04 **إجراءات مرتبطة**

تعديل البيانات، تغيير الحالة، إنشاء طلب، عرض الطلبات والمساعدات، وإصدار المطبوعات.

كيف تعمل؟

1. فتح الملف
2. قراءة الملخص والحالة
3. اختيار التبويب أو الإجراء

القيمة لفريقك

معلومات الحالة الأساسية متاحة قبل الانتقال إلى التفاصيل.



الفئة والتصنيف وحالة الملف

يفصل القسم بين وصف الحالة اجتماعيًا، ووضع الملف الإجرائي، ونتيجة قياس الاستحقاق.

الخصائص والتفاصيل

01 **فئة المستفيد**

تقسيم الحالات وفق فئات تعرفها الجمعية في الإعدادات.

02 **تصنيف الملف**

تصنيف إضافي يساعد على تنظيم الملفات والبحث وإعداد التقارير.

03 **الحالة الإجرائية**

تعكس مرحلة الملف أو وضعه، مثل جديد أو قيد المراجعة أو نشط أو موقوف.

04 **نتيجة الاستحقاق**

قياس مستقل يعتمد على معادلة وبيانات ووقت تقييم محدد، ويظهر في تبويبه.

كيف تعمل؟

1. تعريف الفئات والتصنيفات
2. إسنادها إلى الملف
3. استخدامها في الفرز والدراسة

القيمة لفريقك

قراءة أدق للملف عندما تكون دلالة كل تصنيف واضحة.



مسار قبول المستفيد

تختار الجمعية آلية قبول الملفات وتحدد المسؤولين عن انتقالها بين المراحل.

الخصائص والتفاصيل

01 **قبول مباشر أو مرحلي**

تدعم الإعدادات التنشيط المباشر أو المرور بمراحل قبول محددة.

02 **مسؤولية كل مرحلة**

ربط مراحل القبول بالمسؤولين عنها وفق إعدادات المسار والصلاحيات.

03 **إجراء من داخل الملف**

يتابع المختص المرحلة ويتخذ الإجراء المتاح له في مسار المستفيد.

04 **قرار له سبب**

توثيق أسباب الرفض والإيقاف وتغيير الحالة بدل الاكتفاء باسم الحالة.

كيف تعمل؟

1. استقبال الملف
2. مراجعة المراحل المطلوبة
3. قبول الملف أو توثيق القرار

القيمة لفريقك

وضوح من يراجع الملف وما الخطوة التالية قبل تنشيطه.



تنشيط الملف وصلاحيته

ترتبط صلاحية الملف بمدة تضبطها الجمعية، مع إظهار تواريخ التنشيط والانتهاء.

الخصائص والتفاصيل

01 **مدة افتراضية بالأشهر**

تحدد الجمعية مدة بقاء الملف نشطًا بعد التنشيط.

02 **نهاية محسوبة**

يحسب النظام تاريخ نهاية الملف عند تحويل حالته إلى نشط.

03 **متابعة التاريخ**

عرض بيانات التنشيط الأول والأخير وصلاحية الملف بحسب السجل.

04 **تعديل منضبط**

يمكن تعديل تاريخ النهاية من الملف، وتوثيق تغيير الحالة وأسبابه.

كيف تعمل؟

1. تحديد مدة التنشيط
2. تنشيط الملف بعد قبوله
3. متابعة الصلاحية ومراجعة الحالة

القيمة لفريقك

موعد واضح لمتابعة صلاحية الملف وتحديث دراسته.



أفراد الأسرة والتابعون

يربط الملف بيانات كل فرد بصاحب الأسرة، بما يدعم دراسة الاحتياج على مستوى الأسرة والفرد.

الخصائص والتفاصيل

01 **هوية كل فرد**

الاسم والهوية والميلاد والجنس، مع الجنسية والجوال عند توفرهما.

02 **العلاقة والتصنيف**

صلة القرابة والمستوى التعليمي وتصنيف التابع وفق التعريفات والنموذج المتاح.

03 **بيانات اليتم**

صفة اليتم وتاريخ وفاة الأب، مع ظهور الحالات ذات الصلة ضمن مرشحي الكفالات.

04 **إدارة السجل**

إضافة وتعديل وحذف التابع حسب الضوابط، وإرفاق مستنداته وطباعة أفراد الأسرة.

كيف تعمل؟

1. إضافة الفرد وعلاقته
2. توثيق بياناته ومرفقاته
3. ربط السجلات التي تخصه

القيمة لفريقك

إظهار احتياجات الفرد داخل سياق أسرته.



الدخل والمصروفات

تجمع الشاشة مصادر الدخل والالتزامات وتعرض الإجماليات والصافي وفق السجلات المدخلة.

الخصائص والتفاصيل

01 **مصادر مصنفة**

تعريف دخل أو مصروف واختيار نوعه من قوائم الجمعية.

02 **قيمة ودورية**

تسجيل المبلغ ودوريته، مثل شهري أو أسبوعي أو سنوي أو مرة واحدة.

03 **الأسرة أو أحد أفرادها**

ربط السجل بكامل الأسرة أو بتابع محدد لتوضيح من يخصه.

04 **وثائق وملاحظات**

إرفاق المستند المؤيد وتعديل السجل وطباعته ضمن بيانات الملف.

كيف تعمل؟

1. تحديد نوع السجل ونطاقه
2. إدخال المبلغ والدورية
3. مراجعة الإجماليات والمستندات

القيمة لفريقك

صورة مالية تساعد على فهم موارد الأسرة والتزاماتها.

هذه بيانات دراسة الحالة. تُراجع الدورية عند المقارنة بين المبالغ.



البيانات الصحية

توثيق الأمراض والإعاقات للمستفيد أو لأحد أفراد أسرته في سجلات مرتبطة بالملف.

الخصائص والتفاصيل

01 **تحديد صاحب الحالة**

اختيار المستفيد نفسه أو فرد مسجل من الأسرة.

02 **نوع الحالة ودرجتها**

تسجيل المرض أو الإعاقة والدرجة من التعريفات المعتمدة لدى الجمعية.

03 **تاريخ ووصف**

حفظ تاريخ اكتشاف الحالة ووصفها والملاحظات المتعلقة بها.

04 **المتابعة والمستندات**

تحديد وجود مراجعة دورية والمستشفى، وإرفاق الوثائق الصحية المؤيدة.

كيف تعمل؟

1. اختيار صاحب الحالة
2. تسجيل التفاصيل الموثقة
3. حفظ المتابعة والمرفقات

القيمة لفريقك

إدراج الاحتياج الصحي ضمن دراسة الحالة الاجتماعية.



السكن وموقع الأسرة

يدعم الملف أكثر من سجل سكن، مع تمييز السكن الأساسي وحفظ معلومات الموقع.

الخصائص والتفاصيل

01 **اسم السكن وحيازته**

تسجيل السكن وتحديد كونه ملكًا أو إيجارًا أو تابعًا للجمعية أو مشتركًا.

02 **نوع المسكن وحالته**

اختيار التصنيف وحالة المسكن من القوائم التي تضبطها الجمعية.

03 **العنوان والموقع**

المنطقة والمدينة والحي والوصف ورابط الموقع، لتسهيل الرجوع إليه.

04 **سكن أساسي**

تمييز السكن الرئيسي مع حفظ الملاحظات والمرفقات والسجلات الأخرى.

كيف تعمل؟

1. تعريف السكن
2. إكمال العنوان والموقع
3. تحديد السكن الأساسي

القيمة لفريقك

موقع وبيانات سكنية تدعم الزيارة ودراسة الاحتياج.



الإيجار والعنوان الوطني

تفاصيل إضافية تساعد المختص على توثيق المسكن والتزاماته بدقة.

الخصائص والتفاصيل

01 **بيانات الإيجار**

قيمة الإيجار ورقم عقد إيجار وتاريخ نهاية العقد عند كون السكن مستأجرًا.

02 **العنوان الوطني**

رقم المبنى والشارع والرمز البريدي والرقم الإضافي والعنوان المختصر.

03 **الوحدة والخدمات**

رقم الوحدة وأرقام عدادات المياه والكهرباء عند توفرها.

04 **مستندات مؤيدة**

ربط وثائق السكن بالسجل وإضافة الملاحظات اللازمة للمراجعة.

كيف تعمل؟

1. اختيار نوع الحيازة
2. استكمال البيانات المناسبة
3. حفظ الوثائق مع السكن

القيمة لفريقك

تفاصيل يمكن الرجوع إليها عند دراسة المساعدة السكنية.



الحسابات البنكية

تنظيم الحسابات المرتبطة بالمستفيد وتحديد الحساب الرئيسي وملكية كل حساب.

الخصائص والتفاصيل

01 **البنك والآيبان**

تسجيل البنك والآيبان ورقم الحساب عند توفره وفق قواعد التحقق.

02 **حساب رئيسي**

الاحتفاظ بعدة حسابات مع تحديد الحساب الأساسي للملف.

03 **حساب لطرف ثالث**

توثيق اسم صاحب الحساب ورقم هويته عندما يختلف عن المستفيد.

04 **إدارة ومرفقات**

تعديل الحساب وحذفه وفق المتاح وإضافة الملاحظات والوثائق الداعمة.

كيف تعمل؟

1. تسجيل بيانات الحساب
2. توضيح مالكه واختيار الرئيسي
3. مراجعة الحساب عند تجهيز الخدمة

القيمة لفريقك

تقليل الالتباس حول الحساب ومالكه قبل إجراءات الصرف.

إضافة الحساب إلى الملف لا تنفذ تحويلًا بنكيًا.



المرفقات ووثائق الحالة

تظهر وثائق الملف مع بيان السجل الذي يرتبط به كل مرفق.

الخصائص والتفاصيل

01 **مرفقات عامة**

رفع المستندات العامة مع تحديد نوعها ووصفها.

02 **وثائق مرتبطة**

مرفقات للأسرة والسكن والسجلات المالية والصحية والحسابات بحسب موضعها.

03 **سياق المستند**

عرض اسم الملف ونوعه والسجل المرتبط به وتاريخ رفعه.

04 **الوصول والإدارة**

تنزيل المستند أو إدارة المرفق من الإجراءات المتاحة للمختص.

كيف تعمل؟

1. اختيار نوع المستند
2. ربطه بالبيان المناسب
3. الرجوع إليه أثناء المراجعة

القيمة لفريقك

الوثيقة بجوار المعلومة التي تدعمها.



الحقول الإضافية

تضيف الجمعية بيانات تناسب احتياجها من خلال الحقول المخصصة، دون حصر الدراسة في الحقول الأساسية.

الخصائص والتفاصيل

01 **أسئلة حسب طبيعة الجمعية**

تعريف بيانات إضافية للملف وفق النماذج والحقول المدعومة.

02 **اختيار نوع الإجابة**

نصوص وأرقام وتواريخ وخيارات بحسب تعريف الحقل.

03 **إلزامية وشرح**

تحديد المطلوب وتقديم توضيح يساعد المستخدم على تعبئة الحقل.

04 **ظهور مناسب**

اختيار الحقول التي تظهر للمستفيد في التسجيل، وإدراج المتاح منها ضمن التقرير الشامل.

كيف تعمل؟

1. تعريف الحقل وغرضه
2. تحديد ظهوره وإلزاميته
3. استخدام البيانات في الملف والتقارير

القيمة لفريقك

مرونة لاستيعاب معلومات تخص برامج الجمعية وفئاتها.



سجل العمليات على الملف

يوفر تبويب السجل مرجعًا للأحداث والإجراءات المسجلة على المستفيد.

الخصائص والتفاصيل

01 **تسلسل زمني**

الرجوع إلى العمليات المسجلة وتوقيتاتها.

02 **تفاصيل الإجراء**

قراءة وصف العملية والبيانات المعروضة معها لفهم ما تغير.

03 **قرارات موثقة**

تتبع قرارات الحالة وأسبابها ضمن المعلومات المحفوظة.

04 **سجلات متخصصة**

تحتفظ الطلبات والزيارات ونتائج الاستحقاق بتفاصيلها داخل مساراتها المرتبطة.

كيف تعمل؟

1. فتح سجل العمليات
2. تحديد الحدث محل المراجعة
3. الرجوع إلى سجله التفصيلي

القيمة لفريقك

سياق يساعد الفريق على متابعة الحالة عند انتقالها بين المختصين.



حساب المستفيد والخدمة الذاتية

يتيح الحساب للمستفيد الاطلاع على ملفه والخدمات المتاحة ومتابعة ما تطلبه الجمعية منه.

الخصائص والتفاصيل

01 ملخص الملف

قراءة البيانات الأساسية وحالة الملف وصلاحيته ومعلومات الأسرة والسجلات المعروضة.

02 البيانات والمستندات

الاطلاع على أقسام الملف والمرفقات ضمن الخدمات المتاحة بالحساب.

03 طلبات الخدمات

تقديم طلب ومتابعة حالته واستكماله عند إعادته.

04 الحساب والبطاقة

خدمات كلمة المرور وإصدار بطاقة المستفيد بحسب الإجراءات المتاحة.

كيف تعمل؟

1. دخول المستفيد إلى حسابه
2. اختيار الخدمة أو الطلب
3. متابعة الحالة وما يلزم استكماله

القيمة لفريقك

قناة واضحة بين المستفيد والجمعية لمتابعة الطلب.



استقبال طلبات الخدمات

يبدأ الطلب من بوابة المستفيد أو ينشئه موظف الجمعية لمستفيد محدد.

الخصائص والتفاصيل

01 **إنشاء داخلي**

البحث عن المستفيد واختياره، ثم تحديد نوع الطلب وتعبئة بياناته.

02 **تقديم من البوابة**

تظهر أنواع الطلبات المتاحة للمستفيد وفق الإعدادات والفئات.

03 **بيانات ومرفقات**

نموذج خاص بنوع الخدمة وتعليمات للمستفيد ومتطلبات للمستندات.

04 **قوائم متابعة**

عرض طلبات المستفيد وطلبات القسم وصندوق الأعمال والإحالات الخاصة بالمستخدم.

كيف تعمل؟

1. اختيار المستفيد ونوع الطلب
2. تعبئة النموذج والمرفقات
3. إرسال الطلب إلى المعالجة

القيمة لفريقك

طلب مرتبط بملف صاحبه ويمكن الرجوع إليه طوال دورة الخدمة.



أنواع الطلبات ونماذجها

لكل خدمة نموذج وآلية معالجة تضبطهما الجمعية حسب طبيعة العمل.

الخصائص والتفاصيل

01 **تعريف النوع**

اسم ووصف وتعليمات وترتيب ظهور، وحالة مسودة أو نشط أو متوقف.

02 **حقول مخصصة للطلب**

إنشاء الحقول وتعديلها وإدارة متطلبات تعبئتها بحسب الخدمة.

03 **مستندات مطلوبة**

تحديد الحاجة إلى مرفقات ضمن شروط نوع الطلب.

04 **طريقة المعالجة**

معالجة مباشرة أو مراحل عمل، مع تحديد ما يتبع الاعتماد من متابعة تنفيذ.

كيف تعمل؟

1. تعريف الخدمة
2. إعداد النموذج ومسارها
3. تفعيل النوع للفئات المناسبة

القيمة لفريقك

نماذج تعكس الخدمة الفعلية بدل جمع كل الطلبات في نموذج واحد.



إتاحة الطلبات وضبط تكرارها

قواعد قابلة للضبط تنظم من يتقدم ومتى يمكن تقديم طلب آخر.

الخصائص والتفاصيل

01 **فئات مستهدفة**

ربط نوع الطلب بفئات المستفيدين المناسبة.

02 **طلبات مفتوحة**

إمكانية منع طلب جديد عند وجود أي طلب مفتوح أو طلب مفتوح من النوع نفسه.

03 **فترة بين الطلبات**

فترة انتظار عامة، مع إمكانية تخصيص المدة على مستوى النوع.

04 **المسودة والإلغاء**

تحديد السماح بالمسودة وإلغاء الطلب بعد إرساله وفق إعداد النوع.

كيف تعمل؟

1. ضبط قواعد الإتاحة
2. تحقق النظام عند التقديم
3. متابعة الطلب القائم أو قبول الجديد

القيمة لفريقك

تنظيم التقديم والحد من تكرار الطلبات المتزامنة.



مراحل المراجعة والموافقات

تحدد الجمعية مراحل الطلب والمسؤولين عنها وطريقة اكتمال الموافقة في كل مرحلة.

الخصائص والتفاصيل

01 **أسماء ومسؤولون**

اسم ووصف لكل مرحلة وموظف مسؤول أو مجموعة موظفين.

02 **قاعدة الموافقة**

موافقة أحد المسؤولين، أو جميعهم، أو نصاب محدد منهم.

03 **متطلبات القرار**

اشتراط ملاحظة عند الرفض أو الإعادة، أو مرفق عند القرار بحسب إعداد المرحلة.

04 **مسار محفوظ**

يحفظ الطلب نسخة من مساره وإعدادات مراحله عند إنشائه للمحافظة على سياقه.

كيف تعمل؟

1. وصول الطلب إلى المرحلة
2. مراجعة المسؤولين واتخاذ القرار
3. اكتمال النصاب والانتقال

القيمة لفريقك

مسؤوليات معلومة وقرار يمكن تتبع المشاركين فيه.



إعادة الطلب للمستفيد

عند نقص المعلومات، يعاد الطلب بتعليمات محددة بدل مطالبة المستفيد ببدء طلب جديد.

الخصائص والتفاصيل

01 سبب وتعليمات

توضيح سبب الإعادة وما يجب استكماله مع موعد عند الحاجة.

02 نطاق تعديل محدد

اختيار حقول يسمح بتعديلها أو السماح بالتعديل الكامل بحسب الإجراء.

03 مستندات مطلوبة

تحديد الوثائق المطلوب إضافتها في الاستكمال.

04 إعادة تقديم موثقة

حفظ التعديلات والرد ضمن سجل الطلب عند إرساله مجددًا.

كيف تعمل؟

1. تحديد النواقص
2. استكمال المستفيد للمطلوب
3. عودة الطلب إلى المراجعة

القيمة لفريقك

متابعة الاستكمال داخل الطلب نفسه مع حفظ السياق.



الإحالات الداخلية وإعادة المرحلة

تدعم دورة الطلب طلب رأي مختص أو إعادة المراجعة مع توضيح المسؤولية والسبب.

الخصائص والتفاصيل

01 **إحالة إلى موظف**

تحديد الموظف والسبب والتعليمات والأولوية والموعد.

02 **حدود المشاركة**

تحديد الحقول القابلة للتعديل والسماح بالمرفقات حسب الإحالة.

03 **رد وإكمال**

يرد الموظف المحال إليه، وتُحفظ مشاركته وبياناته في سجل الطلب.

04 **إعادة أو تحويل**

إعادة لمرحلة سابقة عند السماح بها، أو نقل مسؤولية المرحلة بإجراء موثق.

كيف تعمل؟

1. تحديد المطلوب من المختص
2. إرسال الإحالة ومتابعتها
3. قراءة الرد واستئناف المعالجة

القيمة لفريقك

إشراك المختصين مع بقاء الطلب وسجله في مكان واحد.



المدد والتنبيهات وسجل الطلب

يظهر للمتابع وضع الطلب ومرحلة معالجته وما تم عليه من إجراءات.

الخصائص والتفاصيل

01 **مدد متوقعة**

تحديد مدة متوقعة لنوع الطلب ومدة معالجة للمرحلة.

02 **موعد المرحلة**

حفظ موعد الاستحقاق المرتبط بالمرحلة الحالية.

03 **توقف محسوب**

يمكن تعليق احتساب مدة المرحلة أثناء الإعادة للمستفيد بحسب الإعداد.

04 **تنبيهات وسجل**

إشعارات للمسؤولين عند الأحداث المدعومة، مع سجل القرارات والإحالات والتقديمات.

كيف تعمل؟

1. تحديد المدة والمسؤول
2. متابعة المرحلة والموعد
3. الرجوع إلى الأحداث عند التأخر

القيمة لفريقك

رؤية تساعد على معرفة موضع الانتظار ومن يتولى الخطوة التالية.



التنفيذ وإغلاق الطلب

تتابع المنصة ما بعد الاعتماد وفق طبيعة الطلب، مع فصل قرار الموافقة عن إتمام الخدمة.

الخصائص والتفاصيل

01 **اعتماد فقط**

الطلبات التي لا تتطلب تنفيذًا تنتقل إلى الإغلاق بعد اكتمال اعتمادها.

02 **بانتظار التنفيذ**

الطلبات التي تحتاج إجراءً لاحقًا تدخل مسار التنفيذ.

03 **توثيق التنفيذ**

تسجيل نوع التنفيذ والمرجع المرتبط والملاحظات عند البدء.

04 **إكمال موثق**

تسجيل اكتمال التنفيذ وتحديث حالة الطلب وروابطه وسجل أحداثه.

كيف تعمل؟

1. اكتمال الموافقات
2. بدء التنفيذ وتوثيق المرجع
3. إكمال الخدمة وإغلاق الطلب

القيمة لفريقك

معرفة ما تمت الموافقة عليه وما اكتمل تنفيذه بالفعل.



تنظيم الزيارات الميدانية

تجمع الإدارة المستفيدين المطلوب زيارتهم في زيارة أو حملة محددة المدة والمسؤول.

الخصائص والتفاصيل

01 **تعريف الزيارة**

اسم وتاريخ بداية ونهاية وموظف مسؤول وملاحظات.

02 **اختيار المستفيدين**

إضافة المستفيدين المشمولين وربط كل منهم بمهمة زيارة.

03 **إسناد العمل**

تحويل الزيارة إلى الموظف المختص ومتابعة المهام المرتبطة بها.

04 **حالات التنفيذ**

متابعة ما ينتظر البدء وما هو قيد التنفيذ وما اكتمل.

كيف تعمل؟

1. إنشاء الزيارة وتحديد مدتها
2. إضافة الملفات وإسنادها
3. متابعة إنجاز الزيارات

القيمة لفريقك

تنظيم العمل الميداني حول قائمة حالات ومسؤول واضح.



زياراتي ولقطة بدء الزيارة

يصل الباحث إلى المهام المسندة إليه، ويبدأ كل زيارة بإجراء يحفظ بيانات الملف وقت البدء.

الخصائص والتفاصيل

01 **مساحة الباحث**

قائمة زيارات الموظف والوصول إلى المهمة وملف المستفيد.

02 **بدء صريح**

الضغط على بدء الزيارة يحفظ لقطة بيانات الملف قبل التحقق.

03 **بيانات مقارنة**

عرض المسجل وقت البداية إلى جانب البيانات الحالية.

04 **مرجع زمني**

حفظ وقت اللقطة لقراءة التغييرات ضمن سياق الزيارة.

كيف تعمل؟

1. فتح المهمة المسندة
2. بدء الزيارة وحفظ اللقطة
3. التحقق من البيانات المعروضة

القيمة لفريقك

مقارنة موثقة بين معلومات بداية الزيارة والوضع الحالي.



التحقق الميداني من بيانات الأسرة

نموذج الزيارة يعرض مجالات الملف على هيئة بيانات يمكن مراجعتها وتسجيل مطابقتها.

الخصائص والتفاصيل

01 **الهوية والأسرة**

البيانات الأساسية وأسماء التابعين وعددهم وعلاقتهم بالمستفيد.

02 **الوضع المالي والسكن**

مصادر الدخل والالتزامات، والمساكن وعناوينها وبياناتها.

03 **الصحة والحسابات**

الحالات الصحية المسجلة والحسابات البنكية وملكية الحساب الرئيسي.

04 **المطابقة والملاحظات**

تحديد مطابق أو غير مطابق لكل بيان، مع توثيق السبب أو التصحيح المقترح.

كيف تعمل؟

1. مراجعة البيان السابق والحالي
2. تسجيل المطابقة الفعلية
3. توضيح الفروقات بالملاحظات

القيمة لفريقك

توثيق نتائج البحث على مستوى البيانات، لا بملخص عام فقط.



أسئلة الزيارة ونتيجتها

تستكمل الجمعية نموذج التحقق بأسئلتها الخاصة، ويحفظ الباحث خلاصة الزيارة.

الخصائص والتفاصيل

01 **أسئلة مخصصة**

نص قصير أو مطول وأرقام وتواريخ واختيارات بحسب الحقول المعرفة.

02 **متطلبات واضحة**

تطبيق إلزامية الأسئلة وإظهار تعليماتها في نموذج الزيارة.

03 **ملخص المطابقة**

عرض عدد البيانات التي جرى التحقق منها والمطابق وغير المطابق.

04 **إكمال وحفظ**

توثيق الملاحظة العامة ونتائج التحقق والإجابات وإكمال الزيارة.

كيف تعمل؟

1. استكمال أسئلة الجمعية
2. كتابة خلاصة البحث
3. إكمال الزيارة والرجوع إلى نتيجتها

القيمة لفريقك

نتيجة بحث تفصيلية تحفظ مع زيارة المستفيد.



خرائط المستفيدين والزيارات

عرض جغرافي يساعد على قراءة انتشار الحالات والوصول إلى مواقعها المسجلة.

الخصائص والتفاصيل

01 **مصدر الموقع**

تستند خريطة المستفيدين إلى موقع التسجيل أو السكن الأساسي.

02 **تجمعات وتفاصيل**

عرض التجمعات عند الابتعاد والملفات الفردية عند تكبير الخريطة.

03 **تصفية الحالات**

حصر العرض بحسب حالة الملف أو الفئة أو التصنيف.

04 **تنقل ميداني**

الوصول إلى موقع الجمعية أو موقع المستخدم وخريطة زياراته بحسب المتاح.

كيف تعمل؟

1. تحديد الفئة أو الحالة
2. استعراض النطاق على الخريطة
3. فتح الموقع أو الملف المطلوب

القيمة لفريقك

فهم التوزيع الجغرافي عند ترتيب المتابعة الميدانية.

الملف الذي لا يملك موقعًا مسجلًا قد لا يظهر على الخريطة.



سياسات الاستحقاق

تُعرّف الجمعية معادلات لتقييم الحالات وفق معاييرها، مع نطاق تطبيق وفترة سريان.

الخصائص والتفاصيل

01 نطاق السياسة

استحقاق عام، أو لخدمة محددة، أو لبرنامج أو مشروع بحسب تعريف المعادلة.

02 توصية أو قرار

تحديد طريقة التعامل مع النتيجة كتوصية للمراجعة أو قرار ملزم وفق سياسة الجمعية.

03 سريان وحالة

ضبط حالة المعادلة وتواريخ سريانها ووصف استخدامها.

04 ارتباط بالخدمات

ربط السياسة بالخدمات المتاحة عند إعداد معادلة تخص الخدمة.

كيف تعمل؟

1. تحديد غرض السياسة
2. بناء قواعدها وحدودها
3. تفعيلها وتقييم الملف بها

القيمة لفريقك

معايير معلنة للفريق يمكن تطبيقها على الحالات ومراجعة نتائجها.



معايير التقييم والنقاط

تستفيد المعادلة من بيانات الملف لتكوين نتيجة وفق الشروط والنقاط المحددة.

الخصائص والتفاصيل

01 **بيانات اجتماعية**

الحالة والفئة والتصنيف والجنسية والحالة الاجتماعية والعمر واليتم وحجم الأسرة.

02 **بيانات مالية**

الدخل والمصروفات والصافي ومتوسط دخل الفرد وقيمة الإيجار.

03 **بيانات مساندة**

عدد الحالات الصحية والإعاقات ووجود حساب بنكي وعدد المرفقات.

04 **أنواع القواعد**

شروط ونقاط وموانع، مع عوامل مقارنة وتجميع القواعد وحدود التصنيف.

كيف تعمل؟

1. اختيار البيان والمقارنة
2. تحديد النقاط أو الشرط
3. ضبط حدود نتيجة التقييم

القيمة لفريقك

تفسير قابل للمراجعة لما يرجح أولوية الحالة أو يمنع استحقاقها.



نتيجة مفسرة وسجل تقييم

يحفظ تشغيل المعادلة نتيجة مرتبطة بإصدار السياسة وبيانات التقييم.

الخصائص والتفاصيل

01 **تصنيف النتيجة**

مستحق، يحتاج مراجعة، غير مستحق، أو أولوية عاجلة وفق الحدود والقواعد.

02 **نقاط ونسبة**

عرض النسبة والنقاط المكتسبة وتاريخ القياس واسم المعادلة.

03 **أسباب مفصلة**

إظهار تحقق كل شرط ونقاطه وموانع الاستحقاق عند وجودها.

04 **سجل محفوظ**

الرجوع إلى نتائج سابقة وإصدار المعادلة المستخدم في كل تقييم.

كيف تعمل؟

1. اختيار معادلة مفعلة
2. تقييم الملف وحفظ النتيجة
3. قراءة الأسباب قبل الإجراء

القيمة لفريقك

قرار يمكن شرحه بالبيانات والقواعد التي بُني عليها.

تقييم الاستحقاق لا يعني صرف مساعدة تلقائيًا.



المساعدات المقدمة والارتباط بالأقسام

يصل المختص من ملف المستفيد إلى الخدمات والطلبات المرتبطة به، ويستخدم هذا السياق في الدراسة.

الخصائص والتفاصيل

01 سجل المساعدات

عرض المساعدات المقدمة للمستفيد والرجوع إلى تفاصيلها ومراجعها المتاحة.

02 طلبات مرتبطة

إنشاء طلب خدمة من الملف ومراجعة الطلبات السابقة وحالاتها.

03 الصرف والكفالات

ارتباط بيانات المستفيد بوحدات المساعدات والمستودعات والكفالات عند تفعيلها.

04 السجلات الخارجية

متابعة سجلات الربط مع المركز الوطني من القسم المخصص عند تهيئته للجمعية.

كيف تعمل؟

1. مراجعة ما سبق تقديمه
2. دراسة الطلب والاحتياج الحالي
3. متابعة الإجراء في وحدته المختصة

القيمة لفريقك

دراسة الحالة مع معرفة تاريخها الخدمي.

تنفذ كل وحدة إجراءاتها وفق صلاحياتها وإعداداتها.



التقرير الشامل للمستفيدين

يبني المختص تقريره باختيار شروط النتائج والأعمدة المناسبة لغرضه.

الخصائص والتفاصيل

01 **تصفية متعددة**

الحالة والنوع والفئة والتصنيف والحالة الاجتماعية والجنس وأنواع الدخل والمصروف والموقع.

02 **شروط اختيار**

إضافة شروط يساوي أو لا يساوي وتحديد القيم المطلوبة.

03 **أعمدة مرنة**

اختيار بيانات الملف والأسرة والمال والسكن والحسابات والحقول المخصصة المتاحة.

04 **عرض وتصدير**

مراجعة النتائج وتصدير التقرير بصيغ Excel وPDF وفق نطاقه المختار.

كيف تعمل؟

1. اختيار شروط التقرير
2. تحديد الأعمدة
3. مراجعة النتائج وتصديرها

القيمة لفريقك

قائمة بيانات مناسبة للقرار أو الدراسة المطلوبة.



التقرير الشامل للتابعين

يوفر تقريرًا مستقلًا لأفراد الأسر مع إبقاء صلتهم بصاحب الملف واضحة.

الخصائص والتفاصيل

01 **بيانات الفرد**

الاسم والهوية والجوال والميلاد والجنس والجنسية وحالة اليتم.

02 **التعليم والتصنيف**

صلة القرابة والمستوى التعليمي وتصنيف التابع وحالته.

03 **صلة الأسرة**

اسم صاحب الملف ورقمه وحالة الأسرة وفئتها وتصنيفها.

04 **أعمدة وتصفية**

اختيار حقول التقرير وشروطه ثم عرض النتائج وتصديرها.

كيف تعمل؟

1. تحديد الفئة محل الدراسة
2. إضافة بيانات الفرد والأسرة
3. تصدير قائمة مرتبطة بالملفات

القيمة لفريقك

إمكانية دراسة احتياجات أفراد الأسرة دون فقدان مرجع الأسرة.



المشاهد والبطاقات والمطبوعات

مخرجات من ملف المستفيد للاستخدام الإداري والتعريفي بحسب القوالب المتاحة.

الخصائص والتفاصيل

01 **مشهد المستفيد**

إصدار مشهد رسمي لإثبات التسجيل من بيانات الملف.

02 **ملف البيانات الكامل**

طباعة بيانات المستفيد وأقسامه دون ضم سجل المساعدات إلى هذه المطبوعة.

03 **بطاقة المستفيد**

إصدار بطاقة تعريف للمستفيد من الإجراء المخصص.

04 **طباعة أقسام منفردة**

طباعة أفراد الأسرة أو البيانات الصحية والمالية والسكنية بحسب القسم.

كيف تعمل؟

1. اختيار نوع المطبوعة
2. توليدها من بيانات الملف
3. تنزيل النسخة ومراجعتها

القيمة لفريقك

إعادة استخدام البيانات الموثقة في مستندات موحدة.



قوائم وإعدادات الخدمة الاجتماعية

تضبط الجمعية المصطلحات والخيارات التي تستخدمها في إدخال الحالات ودراستها.

الخصائص والتفاصيل

01 **الفئات والأسرة**

فئات وتصنيفات المستفيدين، وصلة القرابة والتعليم وتصنيفات التابعين.

02 **المالية والسكن**

أنواع الدخل والمصروفات وأنواع السكن وحالته والخيارات المرتبطة به.

03 **الصحة والوثائق**

الأمراض والإعاقات والدرجات والمستشفيات وأنواع المرفقات.

04 **دورة العمل**

إعدادات البوابة والقبول والتنشيط وأسباب الرفض والإيقاف والطلبات والاستحقاق.

كيف تعمل؟

1. تعريف قوائم الجمعية
2. ضبط مساراتها ومتطلباتها
3. استخدامها في الملفات الجديدة

القيمة لفريقك

لغة موحدة تساعد الفريق على إدخال بيانات قابلة للمقارنة.



الصلاحيات والتحقق من البيانات

تعمل الخدمة الاجتماعية ضمن صلاحيات المنصة وقواعدها المركزية للتحقق من المدخلات.

الخصائص والتفاصيل

01 أدوار وإجراءات

تحديد الوصول إلى الملفات والطلبات والزيارات وإعداداتها وفق صلاحيات المستخدم.

02 مسؤوليات المعالجة

تتحقق مسارات الطلبات من مسؤول المرحلة والصلاحيات عند اتخاذ القرار.

03 قواعد الدولة

تطبيق قواعد الهوية والجوال والآيبان والعملات من الإعدادات المركزية.

04 وصول المستفيد

يعرض حساب المستفيد ملفه وطلباته ضمن الخدمة المخصصة له.

كيف تعمل؟

1. توزيع الأدوار
2. ضبط القواعد والإعدادات
3. تنفيذ الإجراء بصلاحية مناسبة

القيمة لفريقك

إدارة بيانات الحالة والعمل عليها وفق مسؤوليات محددة.



مثال لرحلة طلب مساعدة

سيناريو توضيحي لكيفية استخدام الخصائص معًا، ويمكن أن تختلف مراحله حسب سياسة الجمعية.

الخصائص والتفاصيل

01 **استقبال وتوثيق**

يسجل المتقدم ويقدم المستندات المطلوبة، ثم يستكمل المختص ملف الأسرة.

02 **بحث عند الحاجة**

تُسند زيارة، ويقارن الباحث المعلومات ويسجل المطابقة والملاحظات.

03 **تقييم ومراجعة**

يشغّل المختص سياسة الاستحقاق المناسبة ويقرأ أسباب النتيجة مع طلب الخدمة.

04 **اعتماد وتنفيذ**

يمر الطلب بمساره، وتوثق الجهة المختصة التنفيذ ثم تتابع الحالة.

كيف تعمل؟

1. بيانات مؤيدة
2. قرار موثق
3. نتيجة خدمة قابلة للمتابعة

القيمة لفريقك

ترابط المراحل يساعد الفريق على الحفاظ على سياق الحالة.

هذا مثال استخدام، وليس مسارًا إلزاميًا لكل جمعية.



ما الذي يقدمه القسم لفريقك؟

تخدم الخصائص احتياجات المشاركين في الخدمة الاجتماعية من واقع دور كل منهم.

الخصائص والتفاصيل

01 **موظف الاستقبال**

البحث في المستفيدين والتابعين وفتح الملف وتحديد المطلوب استكماله.

02 **الباحث الاجتماعي**

قراءة الأسرة والموارد والسكن والصحة وتوثيق نتائج التحقق الميداني.

03 **مسؤول المراجعة**

قراءة الاستحقاق وملاحظات المختصين واتخاذ القرار ضمن مرحلته.

04 **إدارة القسم**

متابعة حالة الملفات والطلبات والزيارات واستخراج قوائم وتقارير مخصصة.

كيف تعمل؟

1. معلومة مشتركة
2. مسؤولية واضحة
3. متابعة ضمن السجل نفسه

القيمة لفريقك

كل دور يصل إلى بيانات وإجراءات مرتبطة بمهمته.



تهيئة القسم لعمل الجمعية

تبدأ الاستفادة بتحديد السياسة والبيانات المطلوبة، ثم تجربة الرحلة كاملة قبل توسيع الاستخدام.

الخصائص والتفاصيل

01 **تعريف الفئات والبيانات**

اعتماد قوائم التصنيف والوثائق والحقول التي يحتاجها فريق الدراسة.

02 **تحديد المسارات**

تهيئة قبول الملفات وأنواع الطلبات والمراحل والمسؤولين.

03 **بناء التقييم**

وضع سياسات الاستحقاق ونقاطها وحدودها وفق ضوابط الجمعية.

04 **تجربة مترابطة**

تجربة تسجيل ملف وطلب وزيارة ونتيجة تقييم ومطبوعة للتأكد من ملاءمة الإعدادات.

كيف تعمل؟

1. تحديد السياسة
2. تهيئة وتجربة
3. استخدام ومراجعة دورية

القيمة لفريقك

تهيئة تناسب طبيعة الجمعية والاحتياجات التي تخدمها.





منصة فخيم

خدمة اجتماعية
أوضح في كل مرحلة

تعرف على كيفية تهيئة القسم
لاحتياجات جمعيتكم

الموقع الإلكتروني	fkheem.com
البريد الإلكتروني	info@fkheem.com
واتساب وطلبات التجربة	0538291004