

نموذج العمل

رحلة المستفيد و تجربة المستفيد

وثيقة استراتيجية-تشغيلية مكيفة لطبيعة صندوق حارتنا

رقم الترخيص: 1200753300

الإصدار: زيرو 2026 - 1448 هـ

الجهة المُعدّة: اللجنة التنفيذية.

الجهة المعتمدة: مجلس الأمناء

نموذج العمل ورحلة وتجربة المستفيد

وثيقة استراتيجية-تشغيلية مكيفة لطبيعة صندوق حارتنا

مقدمة: لماذا نحتاج هذه الوثيقة ؟

اللوائح والسياسات التي بُنيت لتنظيم عمل صندوق حارتنا هي تحكم كيف يُدار الصندوق بأمانة وانضباط، أما هذه الوثيقة تجيب على سؤال مختلف تماماً: **كيف يُقدّم الصندوق قيمة فعلية ومُشعرة بالكرامة لأفراد العائلة المحتاجين؟** فبدون هذا البُعد، قد يكون الصندوق محكوماً بإحكام لكنه بلا روح أو أثر حقيقي على من يخدمهم.

الفصل الأول: نموذج العمل لصندوق حارتنا :

تكييف نموذج العمل التجاري للملاءمة لطبيعة كيان صندوق حارتنا غير الربحية، بإضافة بُعدي "الأثر الاجتماعي" و"مصادر التمويل غير التجارية".

القيمة المُقترحة	شرائح المستفيدين	قنوات الوصول
• أمان اجتماعي واقتصادي لأفراد العائلة وقت الشدة . • صرف مساعدات بكرامة ودون مئة أو إحراج . • حفاظ على تماسك النسيج العائلي وهويته المشتركة. • توفير رأس مال اجتماعي (شبكة دعم) لا يوقّره المال وحده . • سرعة استجابة لا تتوقّر في الجهات الحكومية/الخيرية العامة (بسبب معرفة الحالة عن قرب) .	• المستفيدون النشطون (حالات اجتماعية مسجّلة وفق لائحة المستفيدين) . • المشتركون غير المستفيدين حالياً (داعمون + مستفيدون محتملون مستقبلاً) . • حالات الطوارئ العاجلة (وفاة، مرض مفاجئ، كوارث) . • الأجيال الجديدة من العائلة (ربط الانتماء من الصغر) .	• الموقع الإلكتروني الرسمي للصندوق . • الباحث الاجتماعي (تواصل مباشر ومكثف) . • رئيس اللجنة الاجتماعية (نقطة تصعيد) . • قناة رقمية موحّدة (نموذج طلب/استفسار) . • اجتماعات العائلة الدورية (مناسبات، لقاءات) . • كبار العائلة كـ"سفراء ثقة" لإحالة الحالات الخفية .
الأنشطة الرئيسية	الموارد الرئيسية	الشراكات الرئيسية
• دراسة الحالات الاجتماعية وتقييم الاستحقاق. • تحصيل الاشتراكات الدورية. • إدارة واستثمار الأصول (وفق لائحة الاستثمار). • التوعية والتدريب الداخلي. • المراجعة والحوكمة الدورية.	• رأس المال المتراكم من الاشتراكات + الاستثمارات. • الباحثون الاجتماعيون والمتطوعون. • الثقة العائلية المتراكمة عبر الأجيال (أهم أصل غير ملموس). • السجلات والبيانات التاريخية للحالات. • منظومة اللوائح والحوكمة المعتمدة.	• جمعيات خيرية مرخّصة (للإحالة أو التكامل عند الحاجة). • مستشارون فنيون (قانوني/محاسبي عند الضرورة). • بنوك/مؤسسات استثمارية معتمدة (لائحة الاستثمار). • جهات نظامية (سدايا، الجهات المختصة بالكيانات غير الربحية) .
هيكل التكاليف		مصادر الدخل/التمويل

• الاشتراكات الدورية للمشاركين (المصدر الأساسي). • عوائد استثمار جزء من الأصول (لائحة الاستثمار). • تبرعات ومساهمات إضافية اختيارية من أفراد العائلة. • لا يوجد أي دخل تشغيلي أو ربحي (الصفة غير الربحية ثابتة).	• المساعدات الاجتماعية المباشرة (البند الأكبر). • تكاليف تشغيلية محدودة (اجتماعات، طباعة، تدريب). • احتياطي طوارئ (وفق لائحة استمرارية الأعمال). • رسوم استشارية طارئة (تدقيق خارجي، استشارة قانونية عند الحاجة).
---	--

الأثر الاجتماعي المستهدف :

أن تظل كل عائلتنا في "صندوق حارتنا" متكاتفه اقتصادياً واجتماعياً، بحيث لا يُترك أي فرد منها يواجه أزمة صحية أو مالية أو اجتماعية بمفرده، مع الحفاظ على كرامته وخصوصيته الكاملة في هذه الرحلة.
--

الفصل الثاني: خريطة رحلة المستفيد :

تتبع تجربة المستفيد من أول لحظة تواصل مع الصندوق وحتى ما بعد انتهاء الحاجة، بمنهجية واضحة ، مع تحديد "نقاط الألم" و"لحظات الحقيقة" في كل مرحلة .

المرحلة ١: الوعي والاكتشاف :

العنصر	التفصيل
ماذا يحدث؟	يعلم الفرد بوجود الصندوق وإمكانية طلب المساعدة (عبر لقاء عائلي، قريب، أو منشور توعوي)
الشعور المتوقع	حرج، تردد، خوف من "كشف" حاجته أمام العائلة .
نقطة الألم الرئيسية	الخلط بين "طلب المساعدة" و"فقدان الكرامة أو المكانة الاجتماعية" .
الإجراء المطلوب من الصندوق	توعية مستمرة (لا وقت الحاجة فقط) بأن التطوع والاستفادة كلاهما شرف متبادل بين أفراد العائلة .

المرحلة ٢: أول تواصل وطلب المساعدة :

العنصر	التفصيل
--------	---------

ماذا يحدث؟	يتواصل الفرد (أو أحد ممثليه) عن طريق الموقع الرسمي للصندوق أو مع الباحث الاجتماعي أو رئيس اللجنة لطلب المساعدة.
الشعور المتوقع	قلق من "كيف سيُنظر إليّ؟"، خشية من تسريب معلوماته لباقي العائلة.
لحظة الحقيقة	طريقة استقبال الباحث الاجتماعي للطلب، هل هي حانية ومهنية، أم بيروقراطية وباردة؟
الإجراء المطلوب من الصندوق	قناة تواصل واحدة سرية ومباشرة (الموقع الرسمي)، مع طمأنة فورية بالسرية (وفق سياسة حماية البيانات، م٦)

المرحلة ٣: دراسة الحالة والتقييم :

العنصر	التفصيل
ماذا يحدث؟	يزور الباحث الاجتماعي الحالة، ويجمع البيانات المطلوبة فقط (وفق مبدأ الحد الأدنى)، ويُقيّم الاستحقاق وفق حاسبة الدعم.
الشعور المتوقع	شعور بالتعري أمام الأسئلة المالية والصحية التفصيلية.
نقطة الألم الرئيسية	تكرار السؤال عن نفس التفاصيل من جهات متعددة، أو الشعور بأن التقييم "استجواب" لا "اهتمام"
لحظة الحقيقة	توقيع نموذج الموافقة على جمع البيانات (الملحق الأول لسياسة حماية البيانات) بشرح شفهي حانٍ لا مجرد ورقة تُوقّع.
الإجراء المطلوب من الصندوق	باحث اجتماعي واحد ثابت يتابع الحالة من البداية للنهاية، لا تبديل متكرر يُجبر المستفيد على تكرار قصته.

المرحلة ٤: القرار والاعتماد :

العنصر	التفصيل
ماذا يحدث؟	تُعرض الحالة على اللجنة الاجتماعية (أو مجلس الأمناء إن تجاوزت الحد) للاعتماد وفق سلم الصلاحيات
الشعور المتوقع	انتظار قلق، خصوصاً إن كانت الحاجة عاجلة.

نقطة الألم الرئيسية	طول مدة الانتظار دون تحديث، أو معرفة المستفيد بأن أشخاصاً "يناقشون تفاصيل حياته" دون رؤيته لهذا النقاش .
الإجراء المطلوب من الصندوق	الالتزام بسقف زمني واضح للرد (مثلاً ٥ أيام عمل للحالات العادية، ٢٤ ساعة للطوارئ)، مع تحديث دوري للمستفيد بحالة طلبه حتى لو لم يُبْت فيه بعد .

المرحلة ٥: الصرف والاستلام :

العنصر	التفصيل
ماذا يحدث؟	يُصرف المبلغ/المساعدة للمستفيد وفق الآلية المعتمدة (تحويل بنكي مباشر يُفضّل على التسليم اليدوي)
الشعور المتوقع	ارتياح، شعور بالانتماء والتقدير (إن جرى التسليم بكرامة).
لحظة الحقيقة	(أهم لحظة في الرحلة كاملة) ، هل الصرف مباشر وسري وسريع، أم يتطلّب "مرور" أمام أفراد العائلة أو انتظار في مكان يُشعر بالتصنيف؟
الإجراء المطلوب من الصندوق	التحويل البنكي المباشر هو القاعدة الافتراضية دائماً؛ يُمنع أي شكل من التسليم العلني أو المرور بأطراف غير ضرورية .

المرحلة ٦: المتابعة والاستمرارية :

العنصر	التفصيل
ماذا يحدث؟	يتابع الباحث الاجتماعي الحالة دورياً (لا مرة واحدة فقط)، ويُقيّم استمرار الاستحقاق أو الحاجة لتعديل الدعم .
الشعور المتوقع	شعور بأنه "مرئي" ومهم للعائلة، لا مجرد "ملف مُغلَق" .
نقطة الألم الرئيسية	الشعور بأن المتابعة "تفتيش" على استمرار الحاجة بدلاً من اهتمام حقيقي .
الإجراء المطلوب من الصندوق	تصميم المتابعة كـ "سؤال اهتمام" لا "مراجعة استحقاق"، مع فصل واضح بين زيارات المتابعة الإنسانية وعمليات إعادة التقييم الرسمية .

المرحلة ٧: الخروج أو الاستمرار :

العنصر	التفصيل
ماذا يحدث؟	تنتهي الحاجة (تحسُّن الحالة) فيُغلق الملف، أو تستمر الحاجة فيستمر الدعم بشكل معدَّل .
الشعور المتوقع	فخر بتجاوز الأزمة، ورغبة محتملة في "رد الجميل" كمتطوع مستقبلاً
لحظة الحقيقة	كيف يُغلق الملف؟ هل بامتنان وتقدير للصبر، أم بإشعار جاف بانتهاء الاستحقاق؟
الإجراء المطلوب من الصندوق	إغلاق إنساني للملف (اتصال شخصي لا رسالة نظامية)، مع فتح باب واضح للتطوع المستقبلي (ربط مباشر بسياسة المتطوعين) لتحويل "المستفيد السابق" إلى "الحلقة القادمة من العطاء" .

الفصل الثالث: نظام تجربة المستفيد :

منظومة تشغيلية دائمة تحوّل رحلة المستفيد أعلاه من "خريطة نظرية" إلى معايير خدمة قابلة للتطبيق والقياس والمساءلة .

المادة الأولى: مبادئ تجربة المستفيد الحاكمة :

المبدأ	التطبيق العملي
الكرامة أولاً	كل إجراء يُصمَّم بافتراض أن المستفيد "أحد أفراد العائلة الكرام"، لا "حالة" أو "ملف" .
السرية المطلقة	لا يعرف تفاصيل الحالة إلا من يحتاج لمعرفتها فعلاً (وفق سياسة حماية البيانات، م٨) .
الاستجابة السريعة	سقوف زمنية واضحة ومُعلَّنة لكل مرحلة، لا "انتظار غير محدود" .
التناسق	باحث اجتماعي ثابت لكل حالة، لا تبديل يُجبر على تكرار القصة .
الإنسانية في الإغلاق	كل ملف يُغلق بتواصل شخصي، لا بإشعار آلي .

المادة الثانية: معايير الخدمة القابلة للقياس :

المرحلة	معييار الأداء المستهدف	جهة القياس
---------	------------------------	------------

الباحث الاجتماعي	خلال ٤٨ ساعة من الطلب	الرد على أول تواصل
الباحث الاجتماعي	خلال ٧ أيام من أول تواصل (٢٤ ساعة للطوارئ)	زيارة/دراسة الحالة الأولية
اللجنة الاجتماعية/المجلس	خلال ٥ أيام عمل من رفع التقييم (وفق سَلَم الصلاحيات)	اعتماد القرار
أمين الصندوق	خلال ٣ أيام عمل	الصرف الفعلي بعد الاعتماد
الباحث الاجتماعي	خلال ٣٠ يوماً من الصرف	أول زيارة متابعة
الباحث الاجتماعي	خلال ٢٤ ساعة	الرد على أي استفسار من مستفيد قائم

تُرصَد هذه المعايير ضمن النموذج الموحد للتقرير الدوري (دليل النماذج، القسم الثالث)، وتُدرَج أي حالات تجاوز للسقف الزمني كـ "مخاطر تشغيلية" في سجل المخاطر المؤسسية .

المادة الثالثة: نقاط اللمس وضوابطها

نقطة اللمس	الجهة المسؤولة	الضابط الحاكم
أول اتصال/طلب	الباحث الاجتماعي أو رئيس اللجنة	قناة سرية مباشرة (لا مجموعات عائلية عامة)
زيارة تقييم الحالة	الباحث الاجتماعي المكلف	خطاب تكليف واضح + توقيع نموذج موافقة البيانات
مناقشة الحالة في اللجنة	اللجنة الاجتماعية	سرية كاملة (وفق مبدأ الحاجة للمعرفة) + عدم تداول التفاصيل خارج الاجتماع
إشعار القرار للمستفيد	الباحث الاجتماعي	اتصال شخصي (لا رسالة جماعية أو نص عابر)
الصرف الفعلي	أمين الصندوق	تحويل بنكي مباشر إلزامي، لا تسليم يدوي علني
زيارة/اتصال المتابعة	الباحث الاجتماعي	فصل واضح بين "سؤال اهتمام" و "إعادة تقييم رسمية"

إغلاق الملف	الباحث الاجتماعي + رئيس اللجنة	اتصال شخصي ختامي + دعوة للتطوع المستقبلي
-------------	-----------------------------------	--

المادة الرابعة: منظومة قياس رضا المستفيد وقنوات الملاحظات :

١. استبيان رضا مبسّط وسري: يُرسل (اختيارياً وبقناة سرية) بعد إغلاق كل ملف، لقياس تجربة المستفيد دون ربط اسمه المباشر بالنتائج عند التحليل الجماعي.
٢. قناة ملاحظات/شكاوى مستقلة: تُرفع لرئيس لجنة الحوكمة والمراجعة مباشرة (لا للباحث الاجتماعي المكلف بالحالة نفسها)، ضماناً للحيداد.
٣. مراجعة سنوية لتجربة المستفيد: تُعرض نتائج الاستبيانات والملاحظات المجمّعة (دون ذكر أسماء) على مجلس الأمناء ضمن التقرير السنوي، لتطوير الرحلة باستمرار.

نموذج قياس رضا المستفيد (مبسّط وسري) :

رقم الحالة (رمزي، دون اسم)	
مدى سهولة أول تواصل مع الصندوق	☐ سهل جداً ☐ سهل ☐ متوسط ☐ صعب
مدى الشعور بالكرامة والاحترام خلال التقييم	☐ ممتاز ☐ جيد ☐ متوسط ☐ ضعيف
مدى السرعة في اتخاذ القرار	☐ سريع جداً ☐ مناسب ☐ بطيء ☐ بطيء جداً
مدى الشعور بالسرية والخصوصية	☐ كامل ☐ جيد ☐ متوسط ☐ ضعيف
تقييمك العام للتجربة	***** (من ٥ نجوم)
ملاحظات إضافية (اختياري)	

المادة الخامسة: مؤشرات الأداء المؤسسية لتجربة المستفيد :

المؤشر	الهدف المستهدف
نسبة الحالات المستجاب لها ضمن السقف الزمني المحدّد (المادة الثانية)	$\leq 90\%$

متوسط تقييم الرضا العام (من ٥)	$\leq 4,5$
نسبة المستفيدين السابقين الذين تحوّلوا لمتطوعين	$\leq 15\%$ سنوياً
عدد الشكاوى المرفوعة للحوكمة المتعلقة بسوء التعامل	صفر متكرّر لنفس السبب

الفصل الرابع: التكامل مع المنظومة اللائحية القائمة :

عنصر تجربة المستفيد	اللائحة/السياسة الحاكمة
جمع بيانات الحالة والموافقة عليها	سياسة حماية البيانات، المادة السادسة
من يحق له معرفة تفاصيل الحالة	سياسة حماية البيانات، المادة الثامنة
سقوف اعتماد المساعدات المالية	لائحة الصلاحيات المالية والصرف + دليل النماذج، القسم الأول
خطاب تكليف الباحث الاجتماعي	سياسة المتطوعين والعاملين، المادة السادسة
حياد اللجنة عند دراسة حالة قريب	لائحة تضارب المصالح
استمرار الخدمة عند غياب باحث اجتماعي رئيسي	لائحة استمرارية الأعمال
مآل ملفات المستفيدين عند حل الصندوق	لائحة انتهاء الصندوق وتصفيته، المادة الثانية عشرة

المادة السادسة: تاريخ النفاذ والمراجعة :

يُعمل بهذا النموذج من تاريخ اعتماده من مجلس أمناء صندوق حارتنا، ويُراجع سنوياً بناءً على مؤشرات الأداء (المادة الخامسة) ونتائج استبيانات الرضا، بالتنسيق بين اللجنة الاجتماعية ولجنة الحوكمة والمراجعة.

مجلس الأمناء - صندوق حارتنا | نموذج العمل ورحلة وتجربة المستفيد - نسخة معتمدة