



الإمارات العربية المتحدة  
وزارة تنمية المجتمع



تآلف TA'ALF



ورقة عمل بعنوان

المبادرات العملية في تقليص آثار الخلافات الأسرية

على استقرار مؤسسة الأسرة

تجربة تآلف للاستشارات الأسرية

دولة قطر، 28-29 أغسطس 2024

المنتدى الخليجي الرابع للسياسات الأسرية



## مشروع تآلف للاستشارات الأسرية

مبادرة "تآلف" هي مبادرة أطلقتها وزارة تنمية المجتمع في يوليو 2018 تهدف إلى تقديم خدمة الاستشارات الأسرية عبر مجموعة من القنوات التي تضمن السرية والخصوصية التامة للأفراد المعنيين وذلك مساهمة منها في التغلب على الخلافات والمشكلات الأسرية والحد منها لتعزيز تماسك البناء الأسري.

## الغاية من استحداث مبادرة تآلف للاستشارات الأسرية

- تنفيذاً لمؤشرات الأجندة الوطنية والسياسة الوطنية للأسرة في تعزيز التماسك الأسري والتلاحم المجتمعي.
- تقديم خدمات ارشادية وتوجيهية نوعية لدعم التماسك الأسري والتلاحم المجتمعي.
- تنظيم بيئة الاستشارات الأسرية وتحسين وتطوير الخدمات المقدمة.

## أهداف خدمة تآلف للاستشارات الأسرية

المحافظة على الوعي والنضج  
الأسري



تحقيق التوافق النفسي  
والاجتماعي



تعزير التماسك الأسري  
والتلاحم المجتمعي



# المقارنات المعيارية

تم الاطلاع على أفضل الممارسات في مجال الاستشارات الأسرية

فنلندا	أستراليا	سنغافورا	التفاصيل
✓	✓	✓	خدمات استشارية للأسر (استشارات قبل الزواج، المشاكل السلوكية وإدارة الأطفال والعنف الأسري، والصعوبات المالية، والعلاقات الشخصية)
			الوقاية والإرشاد الأسري

## الشركاء الاستراتيجيون

جمعيات النفع العام  
- مؤسسات المجتمع  
المدني



مؤسسات التنمية  
الاجتماعية والأسرية  
في الدولة



دائرة الشؤون  
الاسلامية والعمل  
الخيرى - دبي



دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري  
Islamic Affairs & Charitable Activities Department

وزارة العدل -  
المحاكم



الإمارات العربية المتحدة  
وزارة العدل

مراكز الدعم  
الاجتماعي - وزارة  
الداخلية



الإمارات العربية المتحدة  
وزارة الداخلية

## خصائص مبادرة تآلف للاستشارات الأسرية

الرصد والمتابعة  
الدورية



السرية  
والخصوصية



الاحترافية  
والمهنية



الإرشاد والتوجيه  
التفاعلي



# الخدمات الاستشارية الأسرية

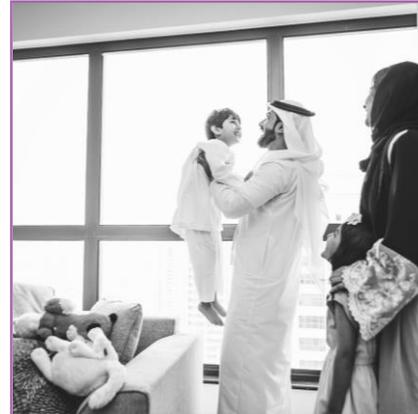
تنظيم الإلتزامات  
المالية للأسرة  
الثقافة المالية



إدارة الخلافات  
الأسرية والزوجية



معالجة المشاكل  
السلوكية  
والتربوية



الإرشاد  
ماقبل الزواج



# قنوات الحصول على خدمة الاستشارات الأسرية

## مركز الاتصال

☎ مركز الاتصال (800623)

⌚ 09:00 صباحاً – 09:00 مساءً

24/7 📅

🌐 الموقع الإلكتروني [www.mocd.gov.ae](http://www.mocd.gov.ae)

⌚ 09:00 صباحاً – 01:30 ظهراً

📍 مراكز سعادة المتعاملين

# طلب استشارة أسرية عبر الموقع الإلكتروني

الرئيسة /

## طلب استشارة أسرية



### بيانات الإستشارة الأسرية



\* نوع التوجيه الفرعي  
الرجاء الاختيار

\* نوع التوجيه  
الرجاء الاختيار

\* مصدر الاستشارة الأسرية  
الرجاء الاختيار

\* الاستشارة  
الاستشارة

\* هل أنت مسجل في نظام المساعدات الإجتماعية  
لا  نعم

بيانات  
الإستشارة  
الأسرية

## خدمة الاستشارات الأسرية

خطوات حجز موعد استشارة أسرية من الموقع الإلكتروني للوزارة

● تقديم الطلب عن طريق الموقع الإلكتروني



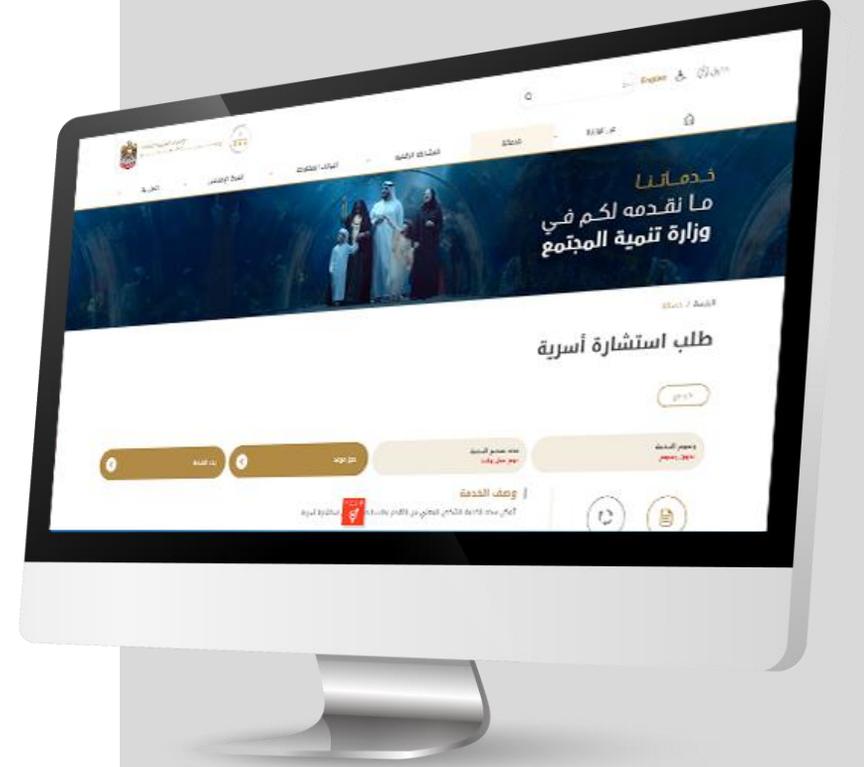
● سوف يستلم المتعامل بريد إلكتروني ومسح (إذا كان لديه حساب) عند التقديم وعند تغير حالة الطلب



● سوف يقوم موظفي إدارة التلاحم الاسري بمعالجة الطلب ومن ثم التحقق من صحة البيانات المقدمة, في حال عدم تقديم المعلومات الكاملة ، سيتم رفض الطلب



● بعد نجاح التحقق من صحة البيانات يتم التحويل الى المستشار



# حجز موعد للمقابلة الاستشارية

تقديم استشارة من خلال مراكز سعادة المتعاملين أو استشارة أسرية افتراضية عن طريق وسائل الاتصال المرئية.



خدمة الاستشارات الإلكترونية



خدمة اللقاء بالمستشار الأممي مباشرة



خدمة الاتصال الهاتفي 800236



ALF تآلف

الهيئة العامة للغذاء والدواء  
حجز موعد لاستشارة الأسرة

### العنوان

وزارة تنمية المجتمع - دبي

الرقم المخصص: 800623

شارع 58، الوصل، دبي

البريد الإلكتروني: [Subhalla@awwaidd.gov.ae](mailto:Subhalla@awwaidd.gov.ae)

الهاتف: 9911 343 04

خط العرض: 25.180309 - خط الطول: 55.254722



التواصل على الانترنت

### جدول المواعيد

أدخل التاريخ

حدد تاريخ الحجز

2018				Nov		
Sa	Fri	Th	We	Tu	Mo	Su
3	2	1				
10	9	8	7	6	5	4
17	16	15	14	13	12	11
24	23	22	21	20	19	18
	28	29	28	27	26	25

حدد وقت الاستشارة الأسرية

يرجى اختيار الموعد المناسب

التقديم

# خدمة الاستشارات الأسرية

## خطوات حجز موعد استشارة أسرية من الموقع الإلكتروني للوزارة

- هناك زر / رابط جديد يسمى " طلب موعد" في بطاقة الخدمة الحالية ( طلب استشارة أسرية ) .
- يجب على المستخدم عمل حساب وتسجيل الدخول ليتمكن من استخدام الخدمة .
- سيختار المستخدم الإمارة التي يرغب في تحديد الموعد بها.
- سيعرض النظام الأيام / الأوقات المتاحة للمستخدم للاختيار من بينها.
- سيرى المستخدم جميع معلومات الاتصال المتعلقة بالمركز المختار ( خريطة جوجل مع خيار الملاحه - العنوان التفصيلي رقم الهاتف البريد الإلكتروني إحداثيات).
- بمجرد اختيار المستخدم للموعد ، سيتم إرسال رسالة قصيرة و بريد إلكتروني كإشعار.
- يمكن للمستخدم تعديل / إلغاء الموعد قبل الموعد المؤكد ب 24 ساعة كحد أقصى.
- سيتم تقسيم قائمة اختيارات الوقت إلى مواعيد مدتها 30دقيقة.



الأثر من خدمة الاستشارات الأسرية

## خدمة الاستشارات الأسرية

إجمالي عدد الاستشارات الأسرية خلال الفترة (2023-2018)

استشارة أسرية **3563**

إجمالي عدد الاستشارات الأسرية خلال الفترة (2023-2018)

2023	2022	2021	2020	نسبة المشكلات التي تم حلها
<b>%71</b>	<b>%78</b>	<b>%79</b>	<b>%75</b>	

## خدمة الاستشارات الأسرية

نسبة رضا المستفيدين من الاستشارات الأسرية خلال الأعوام 2018 - 2023

السنة	2018	2019	2020	2021	2022	2023
نسبة الرضا	%85	%80	%78	%81	%83	%87

## نتائج مبادرة الاستشارية الأسرية

انتظام وتحسين الوضع  
المعيشي للأسر



انخفاض معدلات التنمر في  
الأسر



ارتفاع مستوى الوعي  
الوالدي بين الأزواج



انخفاض معدلات الخلافات  
الأسرية بين الأسر



## آليات تطوير المشروع المستقبلية

- زيادة الإقبال على **المنصات الرقمية** لطلب الاستشارة الأسرية نظراً لسهولة الوصول.
- تطوير استراتيجيات جديدة **لمواجهة تحديات** العلاقات الأسرية المعاصرة.
- **استهداف قضايا جديدة** مثل (الاختلافات الثقافية لدعم الأسر متعددة الثقافات للتكيف مع التحديات المختلفة، والدعم خلال الازمات لتقديم الدعم للأسر في حال الفقد أو الإصابة بمرض خطير)



## آليات تطوير المشروع المستقبلية

### • تحديث قنوات جديدة لتقديم الخدمة مثل:

- الاستشارات عبر التطبيقات من خلال **تطوير تطبيق مخصص** حيث يمكن للأسر التواصل مع المستشارين بسهولة ومباشرة
- البودكاست إنشاء سلسلة من حلقات البودكاست التي تناقش مواضيع أسرية وتقدم نصائح عملية
- **ورش العمل المجتمعية** تنظيم ورش عمل خاصة في المجتمع المحلي **لتعزيز التواصل وبناء العلاقات بين الأسر.**
- استخدام البيانات والتحليل للاستفادة منها في **التحسين والتخطيط** لأساليب العمل وفهم احتياجات الأسر بشكل أفضل.



شكراً

[www.mocd.gov.ae](http://www.mocd.gov.ae)



@mocduae

