

## نظام إدارة الجودة

### Quality Management System

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : أحمد حامد القرشي	الاسم : محمد عبد اللاه المنصوري	الاسم : أحمد محمد الطويرقي
المسمى الوظيفي : موظف الاستقبال	المسمى الوظيفي : مدير إدارة الجودة والتميز	المسمى الوظيفي : رئيس مجلس الإدارة
التوقيع : .....	التوقيع : .....	التوقيع : .....

## لائحة إجراءات

## قسم الاستقبال

## ( الهدا / ١٥ )



نموذج محرم : ٩١

## نموذج مراقبة الإصدار / الاعتماد

لائحة إجراءات مراقبة الوثائق ( الهدا / ٢ )			
بيان التعديل			
رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحة	ملخص التعديل
١	١٤٣٧/٥/٦	٤	تغيير طلب النموذج من محرم : ٨٤ إلى محرم : ١٧
إعداد	مراجعة	إعتماد	
الاسم: أحمد حامد القرشي	الاسم: محمد عبد اللاه المنصوري	الاسم: أحمد محمد الطويرقي	
الوظيفة: موظف الاستقبال	الوظيفة: مدير إدارة الجودة والتميز	الوظيفة: رئيس مجلس الإدارة	
التوقيع:	التوقيع:	التوقيع:	
رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحة	ملخص التعديل
إعداد	مراجعة	إعتماد	
الاسم:	الاسم:	الاسم:	
الوظيفة:	الوظيفة:	الوظيفة:	
التوقيع:	التوقيع:	التوقيع:	



## إجراء استقبال وتوجيه المستفيدين

### ١. الهدف :

١,١ - مساعدة المستفيدين من الجمعية في إنجاز أعمالهم بشكل سريع مما يضمن رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم .

### ٢. نطاق التطبيق:

٢,١ - داخل الجمعية في قسم الاستقبال ( من خلال إكمال الإجراءات اللازمة ) .

### ٣. التعريفات:

٣,١ - دفتر الصادر الداخلي : عبارة عن دفتر موجود في قسم الاستقبال باللون الأسود يتم فيه تسجيل جميع المعاملات الداخلية في الجمعية .

٣,٢ - موقع الرسائل : هو عبارة عن حساب الجمعية الذي يتم من خلاله إرسال الرسائل النصية .

٣,٣ - الإعانات الطارئة : يقصد بها إعانات الزواج وإعانات السكن والإعانات المرضية وإعانة التعليم .



٤.المسؤوليات :

- ٤,١- مالك العملية ( موظف الاستقبال )
- ٤,٢- موظف الاستقبال : استقبال المستفيد ، تعبئة النماذج التي يحتاجها المستفيد ، تصدير النماذج وتسليمها للأقسام المختصة ، توجيه المستفيد للموظف المختص .
- ٤,٣- العلاقات العامة : استلام نموذج تغيير الجوال ، وتغيير رقم الجوال في موقع الرسائل وإرساله للباحث الاجتماعي .
- ٤,٤- الباحث الاجتماعي : استلام نموذج تجديد بطاقة ، ونموذج تسجيل في الجمعية ، ونموذج إعانة طارئة من قسم الاستقبال ، ونموذج تغيير رقم الجوال من قسم العلاقات العامة .

٥.العملية :

١,٥ المهام التفصيلية للعملية :

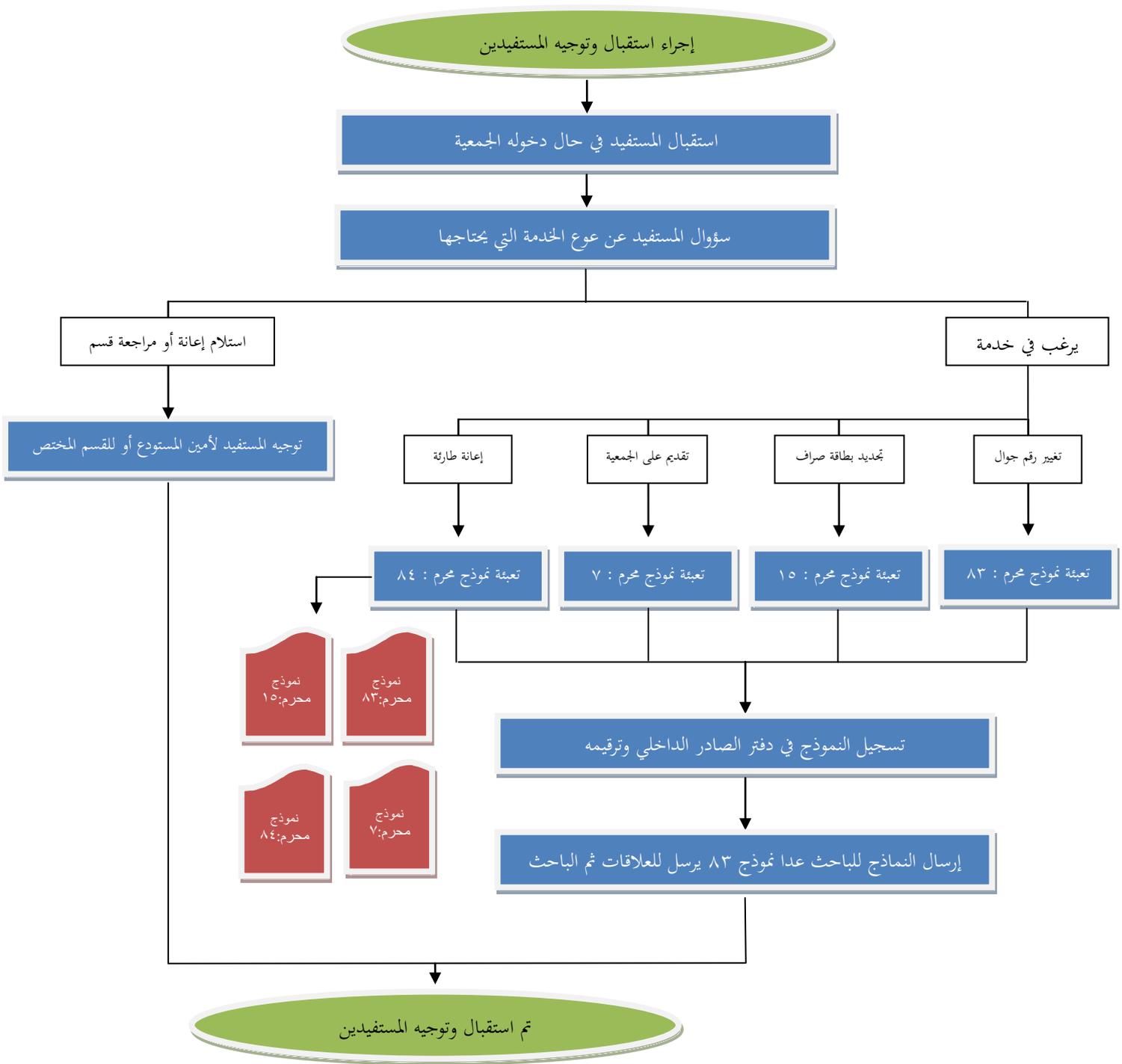
- ١- عند دخول المستفيد للجمعية يتم استقباله مباشرة من قبل موظف الاستقبال .
  - ٢- يقوم موظف الاستقبال بسؤال المستفيد عن الخدمة التي يستطيع تقديمها له ، ففي حال كان المستفيد يرغب في أحد الخدمات التالية ( تغيير رقم جوال / تجديد بطاقة صراف / تقديم مستفيد جديد في الجمعية / إعانة طارئة ) ، يتم خدمته مباشرة من موظف الاستقبال بالطرق التالية :
    - إذا كان يرغب في تغير رقم الجوال يتم تعبئة نموذج رقم ( محرم : ٨٣ ) .
    - إذا كان يرغب في تجديد بطاقة صراف يتم تعبئة نموذج رقم ( محرم : ١٥ ) .
    - إذا كان يرغب في التسجيل في الجمعية يتم تعبئة نموذج رقم ( محرم : ٧ ) .
    - إذا كان يرغب في إعانة طارئة يتم تعبئة نموذج رقم ( محرم : ١٧ ) .
- وتستغرق هذه العملية مدة ( ٣ د / نموذج ) .
- ٣- بعد مغادرة المستفيد يقوم موظف الاستقبال بتسجيل النموذج في دفتر الصادر الداخلي وترقيمه وإرساله للباحث الاجتماعي عدا نموذج تغيير رقم الجوال فيتم إرساله للعلاقات العامة أولاً لتغيير رقم

جوال المستفيد في موقع الرسائل ، ومن ثم ينتقل النموذج للباحث الاجتماعي و تستغرق هذه العملية مدة ( ١٠ د / نموذج ) .

٤- أما في حال كان المستفيد يريد استلام إعانة يقوم ( موظف الاستقبال ) بتوجيه المستفيد لموظف أمين المستودع ، وفي حال كان للمستفيد مراجعة لمعاملة سابقة يتم توجيهه للموظف المختص ، وتستغرق هذه العملية مدة ( ٣ د / مستفيد ) .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة ( الهدا / ١ ) .  
٦,٢ - لائحة تقصي آراء المستفيدين ( الهدا / ٧ ) .

٧. سجلات الجودة:

- النماذج التالية : ( محرم : ٨٣ ) ، ( محرم : ١٥ ) ، ( محرم : ٧ ) ، ( محرم : ١٧ ) .



## إجراء إرسال الفاكس

### ١. الهدف :

١,١ - إرسال المعاملات والخطابات بشكل سريع مما يساعد على إنجاز أعمال الجمعية في الوقت المطلوب .

### ٢. نطاق التطبيق:

٢,١ - داخل الجمعية في قسم الاستقبال ( من خلال إكمال الإجراءات اللازمة ) .

### ٣. التعريفات:

٣,١ - الخطابات : عبارة عن الخطابات الرسمية التي تكون على ورق الجمعية الرسمي بشرط أن يشمل الخطاب على توقيع المدير أو الموظف المختص وختم الجمعية .

### ٤. المسؤوليات :

٤,١ - مالك العملية ( موظف الاستقبال )

٤,٢ - موظف الاستقبال : الحصول على التعميد بالإرسال من المدير التنفيذي ومن مدير العلاقات العامة ، التأكد من وجود رقم الصادر على المعاملة ، إرسال المعاملة .

٤,٣ - المدير / العلاقات العامة : تعميم موظف الاستقبال بالإرسال .

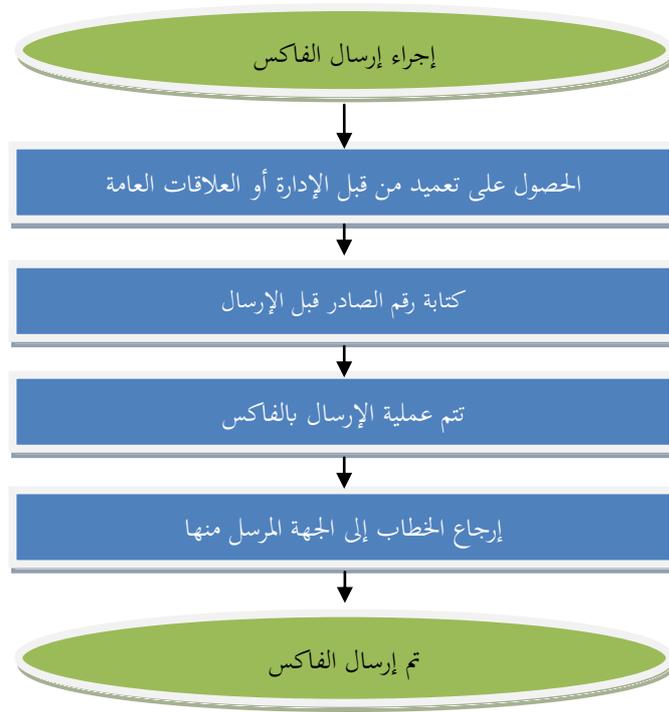
٥. العملية :

١,٥ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- يحصل موظف الاستقبال على تعميم إرسال الخطابات والمعاملات من المدير التنفيذي أو مدير العلاقات العامة .
- ٢- يقوم موظف الاستقبال بكتابة رقم الصادر الخارجي قبل الإرسال وتستغرق هذه العملية مدة (١د/ معاملة) .
- ٣- يتم وضع الورقة في جهاز الفاكس ثم الاتصال على رقم الفاكس و الانتظار حتى يصدر نغمة إرسال الفاكس ثم الضغط على زر fax start ، بعدها يقوم الجهاز بالإرسال ولا يتم نزع الأوراق حتى يظهر عبارة sent ok ، وتستغرق هذه العملية مدة (٥ د/ معاملة) .
- ٤ - بعد ذلك يقوم موظف الاستقبال بإرجاع الخطاب إلى الجهة المرسل منها .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة ( الهدا / ١ ) .  
٦,٢ - لائحة تفصي آراء المستخدمين ( الهدا / ٧ )

٧. سجلات الجودة:

- لا يوجد .



## إجراء استقبال التبرعات

### ١. الهدف :

١,١- خدمة المتبرع في معرفة مشاريع الجمعية واستقبال تبرعاتهم مما يحسن صورة الجمعية لدى المتبرعين .

### ٢. نطاق التطبيق:

٢,١- داخل الجمعية في قسم الاستقبال ( من خلال إكمال الإجراءات اللازمة ) .

### ٣. التعريفات:

٣,١- دفتر إيصال تبرعات نقدا / شيك / عيني : عبارة عن دفتر يتم استلامه من قبل المحاسبة لاستلام التبرعات من خلاله مكون من خمسين إيصال استلام كل إيصال يتكون من ثلاث نسخة ( أصل ، ونسختين كربون ) .

٣,٢- النسخة الثانية / النسخة الثالثة : هو عبارة عن الورقة الثانية والثالثة ( الكربون ) الموجودة في الإيصالات حيث يوجد لكل إيصال ثلاث نسخ ( الأولى الأصل يستلمها المتبرع – الثانية يستلمها المحاسب أو أمين المستودع – الثالثة يوقع عليها المحاسب أو أمين المستودع وتبقى في الدفتر ) .



#### ٤.المسؤوليات :

- ٤,١- مالك العملية ( موظف الاستقبال )
- ٤,٢- موظف الاستقبال : استقبال المتبرع ، وكتابة الإيصال واستلام التبرع ، وتسليم الإيصال للمتبرع والنسخة الثانية لكل من المحاسب أو أمين المستودع .
- ٤,٣- أمين المستودع : استلام النسخة الثانية من الإيصال في حال كان التبرع عيني .
- ٤,٤- المحاسب : استلام النسخة الثانية من الإيصال في حال كان التبرع نقدي أو شيك .

#### ٥.العملية :

##### ٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

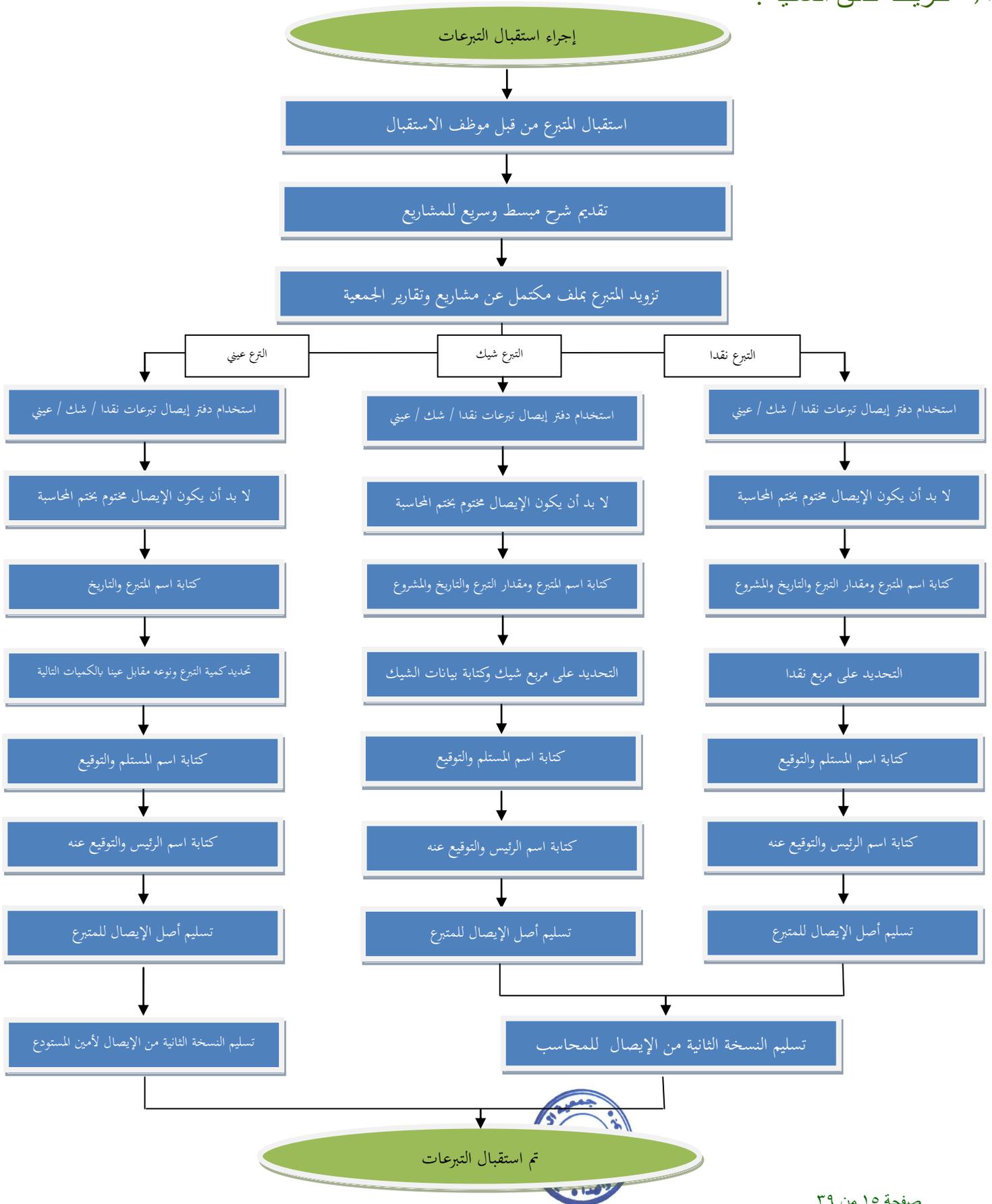
- ١- عند حضور المتبرع للجمعية يتم استقباله من قبل موظف الاستقبال مباشرة .
- ٢- في حال كان المتبرع يريد معرفة مشاريع الجمعية يقوم موظف الاستقبال بشرح مبسط وسريع عن أهم المشاريع والبرامج التي تقدمها الجمعية وتزويد المتبرع بملف مكتمل عن مشاريع وتقارير الجمعية ، وتستغرق هذه العملية مدة ( ٥ - ١٠ د / متبرع ).
- ٣- في حال اقتناع المتبرع بالتبرع ينظر نوع التبرع ففي حال كان التبرع نقدا يتبع الخطوات التالية :
  - يتم إخراج دفتر إيصال تبرعات نقدا / شيك / عيني ، شرط أن يكون الإيصال مختوم بختم المحاسبة .
  - كتابة ( اسم المتبرع ومقدار التبرع والتاريخ ونوع المشروع )
  - يتم التحديد على مربع ( نقدا ) في ذات الإيصال .
  - يتم كتابة أسم المستلم ( الموظف مع توقيعه ) وكتابة اسم رئيس مجلس الإدارة في خانة إدارة الجمعية والتوقيع عنه .
  - يتم تسليم أصل الإيصال للمتبرع ، وتستغرق هذه العملية مدة ( ٢ د / إيصال ) .
- ٤- إذا كان التبرع عن طريق الشيك يتم إتباع نفس الخطوات في التبرع النقدي سوى أنه يتم التحديد على مربع ( بموجب شيك ) وكتابة رقم الشيك والتاريخ والبنك ، وتستغرق هذه العملية مدة ( ٢ د / إيصال )
- ٥- إذا كان التبرع عيني يتم إتباع الخطوات التالية :
  - يتم إخراج دفتر إيصال تبرعات نقدا / شيك / عيني ، شرط أن يكون الإيصال مختوم بختم المحاسبة .
  - كتابة ( اسم المتبرع والتاريخ )



- يتم تحديد كمية التبرع ونوعه مقابل عبارة ( عينا بالكميات التالية ) .
- يتم كتابة أسم المستلم ( الموظف مع توقيعه ) وكتابة اسم رئيس مجلس الإدارة في خانة إدارة الجمعية والتوقيع عنه .
- يتم تسليم أصل الإيصال للمتبرع ، وتستغرق هذه العملية مدة ( ٢ د / إيصال ) .
- ٦ - بعد مغادرة المتبرع في حال كان التبرع ( نقدا أو شيك ) يقوم موظف الاستقبال بتسليم النسخة الثانية من الإيصال للمحاسب ويتم توقيعه على النسخة الثالثة من الإيصال ، وفي حال كان التبرع ( عيني ) يقوم موظف الاستقبال بتسليم النسخة الثانية من الإيصال لأمين المستودع ويتم توقيعه على النسخة الثالثة من الإيصال، وتستغرق هذه العملية مدة ( ٢د / إيصال ) .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة ( الهدا / ١ ) .
- ٦,٢ - لائحة تفصي آراء المستخدمين ( الهدا / ٧ ) .
- ٦,٣ - إيصال استلام تبرعات نقدا / شيك / عيني .

٧. سجلات الجودة:

- لا يوجد .



## إجراء استقبال المكالمات

### ١. الهدف :

١,١- الرد على اتصالات المستفيدين والمتبرعين وخدمتهم بأسرع وقت مما يساعد في الحصول على رضا العملاء .

### ٢. نطاق التطبيق:

٢,١- داخل الجمعية في قسم الاستقبال ( من خلال إكمال الإجراءات اللازمة ) .

### ٣. التعريفات:

٣,١- الطرق المتاحة للتبرع : عن طريق زيارة الجمعية شخصيا أو التحويل على حسابات الجمعية أو عن طريق نقاط البيع .

### ٤. المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية ( موظف الاستقبال )

٤,٢- موظف الاستقبال : استقبال المكالمات ، الرد عن المعاملات التي لديه خلفية عنها أو التحويل للقسم المختص أو تسجيل بيانات المتبرع بالأشياء العينية أو شرح مشاريع الجمعية للمستفسر عنها .

٤,٣- الباحث : النظر في التبرع العيني هل هو من احتياجات الأسر والتنسيق مع المتبرع لتحديد يوم معين للاستلام .

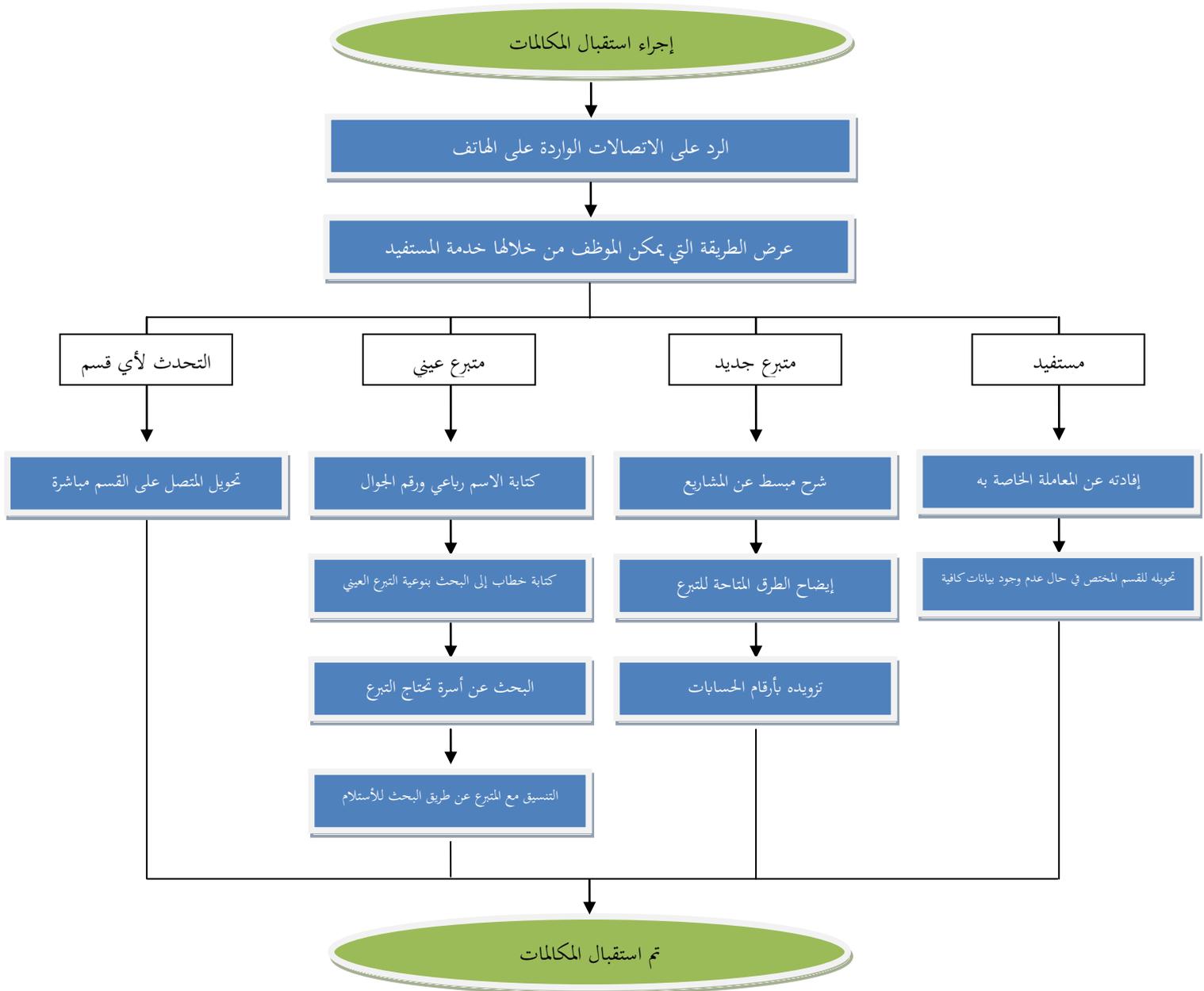
#### ٥. العملية :

##### ١,٥ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- يقوم موظف الاستقبال بالرد على الاتصالات الواردة على هاتف الجمعية في مكتب الاستقبال في أوقات الدوام الرسمي بحيث لا ينقطع الاتصال دون إجابة .
- ٢- بعد الرد مباشرة يقوم موظف الاستقبال بالنظر في حالة المتصل ' فإذا كان المتصل من المستفيدين يقوم الموظف بالاستفسار عن الطريقة التي يمكنه خدمته فيها ، فإن كان الاستفسار عن معاملة معينة ، يقوم موظف الاستقبال بإفادته عنها في حال وجود خلفيات عن المعاملة أو تحويله للقسم المختص بذات المعاملة للإفادة ، وتستغرق هذه العملية مدة ( ٥ د / اتصال )
- ٣- إذا كان المتصل شخص يريد معرفة مشاريع الجمعية يقوم ( موظف الاستقبال ) بشرح مبسط عن المشاريع و الطرق المتاحة التي تمكن المتبرع من التبرع لجمعية وتزويد المتبرع بأرقام حسابات الجمعية ، وتستغرق هذه العملية مدة ( ١٠ د / اتصال )
- ٤- إذا كان المتصل يرغب بالتبرع بأشياء عينية يقوم ( موظف الاستقبال ) بكتابة اسم المتبرع ورقم جواله ونوع التبرع ويتم بعد ذلك كتابة خطاب إلى البحث بنوعية التبرع العيني ، حتى يتم الاطلاع على التبرع هل هو من احتياجات الأسر أم لا ، فإذا كان من احتياجات الأسر يتم التنسيق مع المتبرع عن طريق البحث لاستلام وتسليمه للأسرة مباشرة ، وتستغرق مدة الرد على المتبرع وتسجيل بياناته ( ١٠ د / اتصال )
- ٥- إذا كان المتصل يرد التحدث إلى ( الإدارة أو أي قسم آخر في الجمعية ) يقوم موظف الاستقبال بتحويل الاتصال على القسم والرد على المتصل وتقديم الخدمة له ، وتستغرق هذه العملية مدة ( ٣ د / اتصال ) .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة ( الهدا / ١ ) .  
٦,٢ - لائحة تفصي آراء المستفيدين ( الهدا / ٧ ) .

٧. سجلات الجودة:

- لا يوجد .



## إجراء تقييد الوارد الداخلي و الخارجي

### ١. الهدف :

١,١- تسجيل المعاملة وحفظها وأرشفتها حال استلامها للاستفادة منها مما يساعد في سرعة الوصول إليها وقت الحاجة .

### ٢. نطاق التطبيق:

٢,١- داخل الجمعية في قسم الاستقبال ( من خلال إكمال الإجراءات اللازمة ) .

### ٣. التعريفات:

٣,١- دفتر الوارد الداخلي : عبارة عن دفتر موجود في قسم الاستقبال يتم فيه تسجيل جميع المعاملات الواردة للإدارة من أقسام الجمعية .

٣,٢- دفتر الوارد الخارجي : عبارة عن دفتر موجود في قسم الاستقبال يتم فيه تسجيل جميع المعاملات الواردة للجمعية من أي جهة خارجية .

٣,٣- ملف الوارد الداخلي : عبارة عن ملف موجود في درج الاستقبال ، مكتوب عليه الوارد الداخلي لعام .

٣,٤- ملف الوارد الخارجي : عبارة عن ملف موجود في درج الاستقبال ، مكتوب عليه الوارد الخارجي لعام .



٤.المسؤوليات :

- ٤,١- مالك العملية ( موظف الاستقبال )
- ٤,٢- موظف الاستقبال : تعبئة دفتر الوارد الداخلي والخارجي ، وتقييد المعاملات ، وتصوير المعاملات وحفظها في الملفات ، وتسليمها للإدارة .
- ٤,٣- المدير : تعميم موظف الاستقبال بتقييد المعاملة .

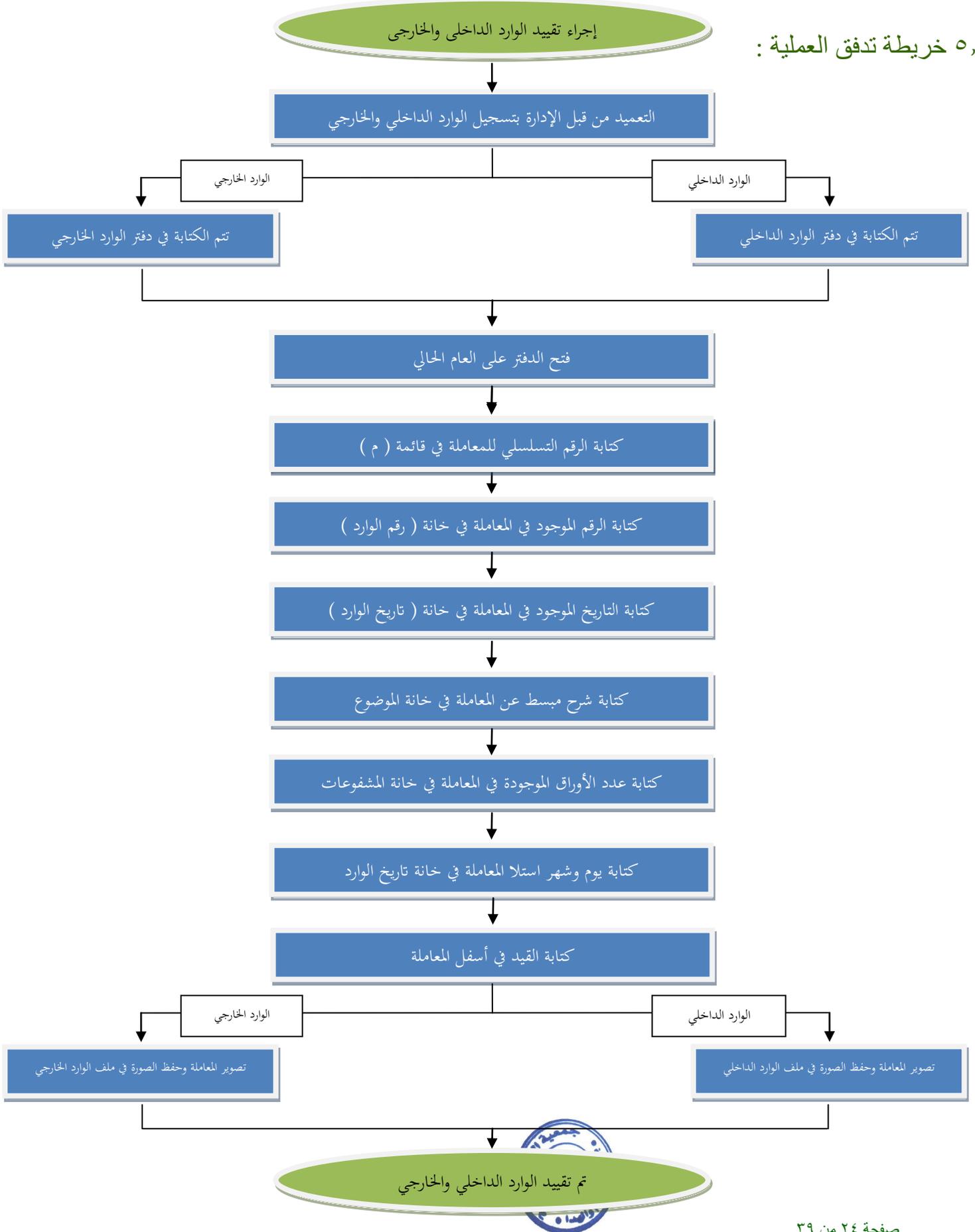
٥.العملية :

- ٥,١ المهام التفصيلية للعملية :
- ١- يتم تعميم ( موظف الاستقبال ) من قبل الإدارة بتسجيل الوارد الداخلي و الخارجي من قبل المدير التنفيذي .
- ٢- يقوم موظف الاستقبال بالخطوات التالية في حال كانت المعاملة موجهة إلى الإدارة من أحد أقسام الجمعية ، وتتم الكتابة في دفتر الوارد الداخلي :
- يتم فتح الدفتر على العام الحالي .
  - يتم كتابة الرقم التسلسلي للمعاملة في قائمة ( م ) .
  - كتابة الرقم الموجود في المعاملة في خانة ( رقم الوارد ) .
  - كتابة التاريخ الموجود في المعاملة في خانة ( تاريخ الوارد ) .
  - ثم كتابة شرح مبسط عن المعاملة في خانة الموضوع.
  - كتابة عدد الأوراق الموجودة في المعاملة في خانة ( المشفوعات ) .
  - كتابة يوم وشهر استلام المعاملة في خانة ( تاريخ الوارد ) .
- وتستغرق هذه العملية مدة ( ٣ د / معاملة ) .
- ٣ - بعدها يقوم ( موظف الاستقبال ) بكتابة القيد في أسفل المعاملة ويحتوي على الرقم التسلسلي للمعاملة في الدفتر تقسيم العام الحالي للمعاملة ) ، كما يقوم بكتابة التاريخ ويأخذ التاريخ من دفتر الوارد من خانة ( تاريخ الوارد ) ، وتستغرق هذه العملية مدة ( ١ د / معاملة ) .
- ٤- بعدها يقوم ( موظف الاستقبال ) بتصوير المعاملة ، وحفظ الصورة في ملف الوارد الداخلي لذات العام ، وتستغرق هذه العملية مدة ( ٢ د / معاملة ) .



- ٥ - بعدها يقوم ( موظف الاستقبال ) بتسليم المعاملة للإدارة وتستغرق هذه العملية مدة ( ٥ د / معاملة )
- ٦ - في حال كانت المعاملة وارده للجمعية من أي جهة أو شخص من خارج الجمعية ، يتم إتباع ذات الخطوات السابقة إلا أن الكتابة تكون في ملف الوارد الخارجي ، وتحفظ صورة المعاملة في ملف الوارد الخارجي ، وبعدها يتم تسليم المعاملة للإدارة .





٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة ( الهدا / ١ ) .
- ٦,٢ - لائحة تفصي آراء المستخدمين ( الهدا / ٧ ) .
- ٦,٣ - المعاملة الواردة للجمعية - دفتر الوارد الداخلي - دفتر الوارد الخارجي .

٧. سجلات الجودة:

- لا يوجد .



## إجراء توثيق الصادر الداخلي و الخارجي

### ١. الهدف :

١,١- ترقيم المعاملة وأرشفتها قبل إرسالها للاستفادة منها فيما بعد مما يساعد في سرعة الوصول إليها وقت الحاجة .

### ٢. نطاق التطبيق:

٢,١- داخل الجمعية في قسم الاستقبال ( من خلال إكمال الإجراءات اللازمة ) .

### ٣. التعريفات:

٣,١- دفتر الصادر الداخلي : عبارة عن دفتر موجود في قسم الاستقبال يتم فيه تسجيل جميع المعاملات الداخلية في الجمعية .

٣,٢- دفتر الصادر الخارجي : عبارة عن دفتر موجود في قسم الاستقبال يتم فيه تسجيل جميع المعاملات الداخلية في الجمعية .

٣,٣- ملف الصادر الداخلي : عبارة عن ملف موجود في درج الاستقبال ، مكتوب عليه الصادر الداخلي لعام .

٣,٤- ملف الصادر الخارجي : عبارة عن ملف موجود في درج الاستقبال ، مكتوب عليه الصادر الخارجي لعام .



٤.المسؤوليات :

- ٤,١- مالك العملية ( موظف الاستقبال )
- ٤,٢- موظف الاستقبال : تعبئة دفتر الصادر الداخلي والخارجي ، وترقيم المعاملات ، وتصوير المعاملات وحفظها في الملفات ، وتسليمها للأقسام أو الأشخاص .
- ٤,٣- المدير : تعميم موظف الاستقبال بتصدير المعاملة وإرسالها .

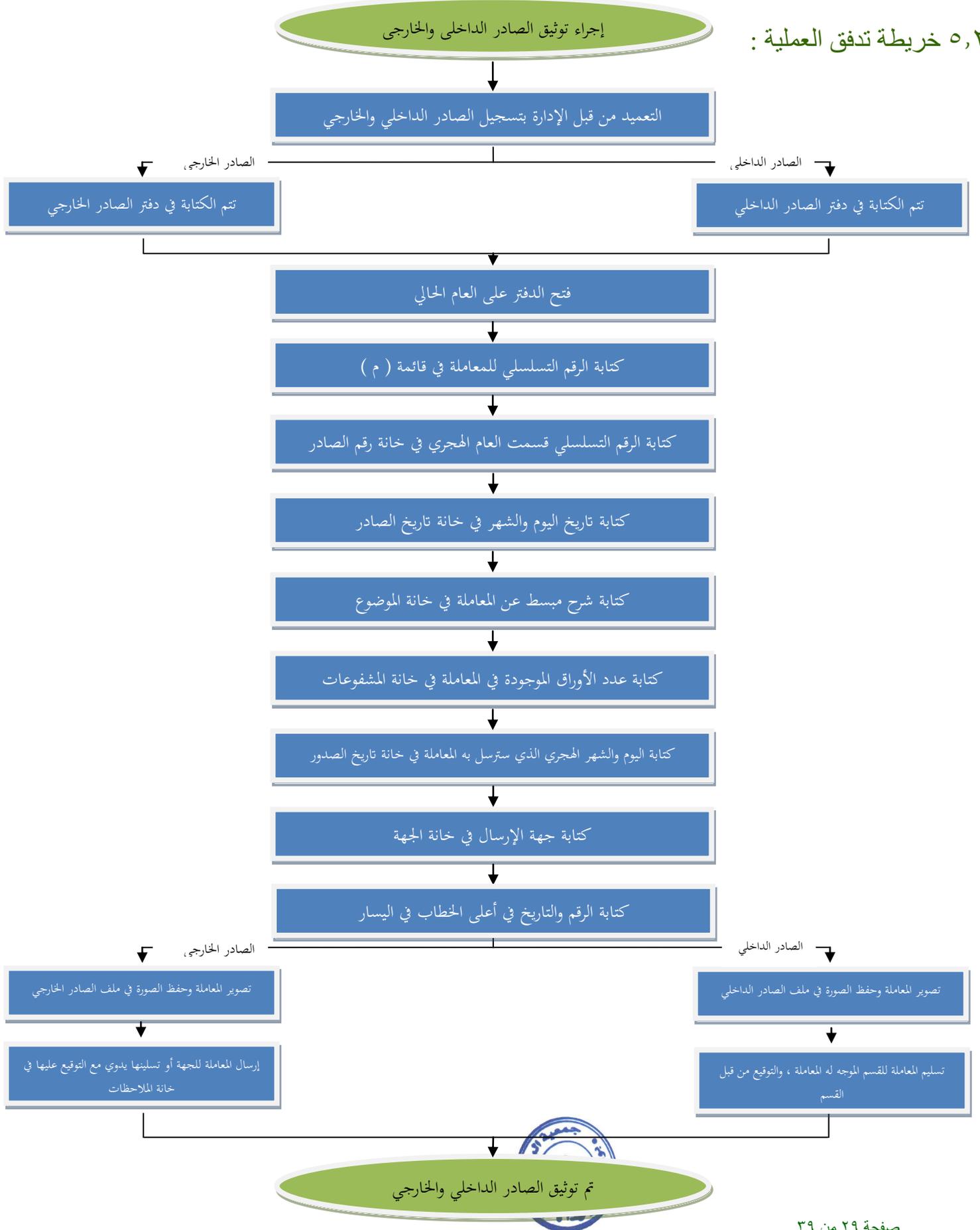
٥.العملية :

- ٥,١ المهام التفصيلية للعملية :
- ١- يتم تعميم ( موظف الاستقبال ) من قبل الإدارة بتسجيل الصادر الداخلي و الخارجي ومكان إرسال المعاملة من قبل المدير التنفيذي .
- ٢- يقوم موظف الاستقبال بالخطوات التالية في حال كانت المعاملة موجهة من الإدارة إلى أحد أقسام الجمعية ، وتتم الكتابة في دفتر الصادر الداخلي :
- يتم فتح الدفتر على العام الحالي .
- يتم كتابة الرقم التسلسلي للمعاملة في قائمة ( م ) .
- ثم كتابة الرقم التسلسلي قسمت العام الهجري في خانة رقم الصادر بالصيغة التالية ( الرقم / العام الهجري ) .
- ثم كتابة تاريخ اليوم والشهر في خانة تاريخ الصادر .
- ثم كتابة شرح مبسط عن المعاملة في خانة الموضوع .
- بعدها يتم كتابة عدد الأوراق المرفقة مع المعاملة في خانة المشفوعات .
- ثم كتابة تاريخ اليوم و الشهر الهجري الذي سوف ترسل فيه المعاملة في خانة تاريخ الصدور .
- كتابة جهة الإرسال في خانة الجهة .
- وتستغرق هذه العملية مدة ( ٣ د / معاملة ) .
- ٣ - بعدها يقوم ( موظف الاستقبال ) بكتابة الرقم في أعلى الخطاب في اليسار ويأخذ الرقم من دفتر الصادر من خانة ( رقم الصادر ) ، كما يقوم بكتابة التاريخ ويأخذ التاريخ من دفتر الصادر من خانة (



- تاريخ الصدور ) ، ويقوم بكتابة المرفقات ويأخذ المرفقات من دفتر الصادر من خانة (المشفوعات) ، وتستغرق هذه العملية مدة ( ١ د / معاملة ) .
- ٤- بعدها يقوم ( موظف الاستقبال ) بتصوير المعاملة ، وحفظ الصورة في ملف الصادر الداخلي لذات العام ، وتستغرق هذه العملية مدة ( ٢ د / معاملة ) .
- ٥ - بعدها يقوم ( موظف الاستقبال ) بتسليم المعاملة للقسم الموجه له المعاملة على أن يتم التوقيع من قبل القسم في دفتر الصادر الداخلي في خانة ( الملاحظات ) ، وتستغرق هذه العملية مدة ( ٥ د / معاملة )
- ٦ - في حال كانت المعاملة موجهة من الجمعية إلى أي جهة أو شخص خارج الجمعية ، يتم إتباع ذات الخطوات السابقة إلا أن الكتابة تكون في ملف الصادر الخارجي ، وتحفظ صورة المعاملة في ملف الصادر الخارجي ، وفي حال تسليم المعاملة يدويا لأي شخص يتم توقيعه على خانة الملاحظات فقط .





٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة ( الهدا / ١ ) .
- ٦,٢ - لائحة تفصي آراء المستفيدين ( الهدا / ٧ )
- ٦,٣ - المعاملة المراد إرسالها - دفتر الصادر الداخلي - دفتر الصادر الخارجي .

٧. سجلات الجودة:

- لا يوجد .



## إجراء توقيع أوراق المفتي من المستفيدين

### ١. الهدف :

١,١- توقيع أوراق إعانة المفتي من قبل المستفيدين حتى يتم إرسالها لسماحة المفتي .

### ٢. نطاق التطبيق:

٢,١- داخل الجمعية في قسم الاستقبال ( من خلال إكمال الإجراءات اللازمة ) .

### ٣. التعريفات:

٣,١- فولدر : عبارة عن ورق مقوى ، عليها شعار الجمعية ، ويتم فيها حفظ الأوراق .

٣,٢- موقع الرسائل : هو عبارة عن حساب الجمعية الذي يتم من خلاله إرسال الرسائل النصية .

### ٤. المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية ( موظف الاستقبال )

٤,٢- موظف الاستقبال : ترتيب المعاملات ، وفرز الأسماء لإرسال الرسائل ، وتوقيع النماذج من

المستفيدين ، وإرسالها للإدارة .

٤,٣- الإدارة : استلام معاملات الإعانة من الاستقبال عند وصولها لعدد ١٥٠ إعانة .



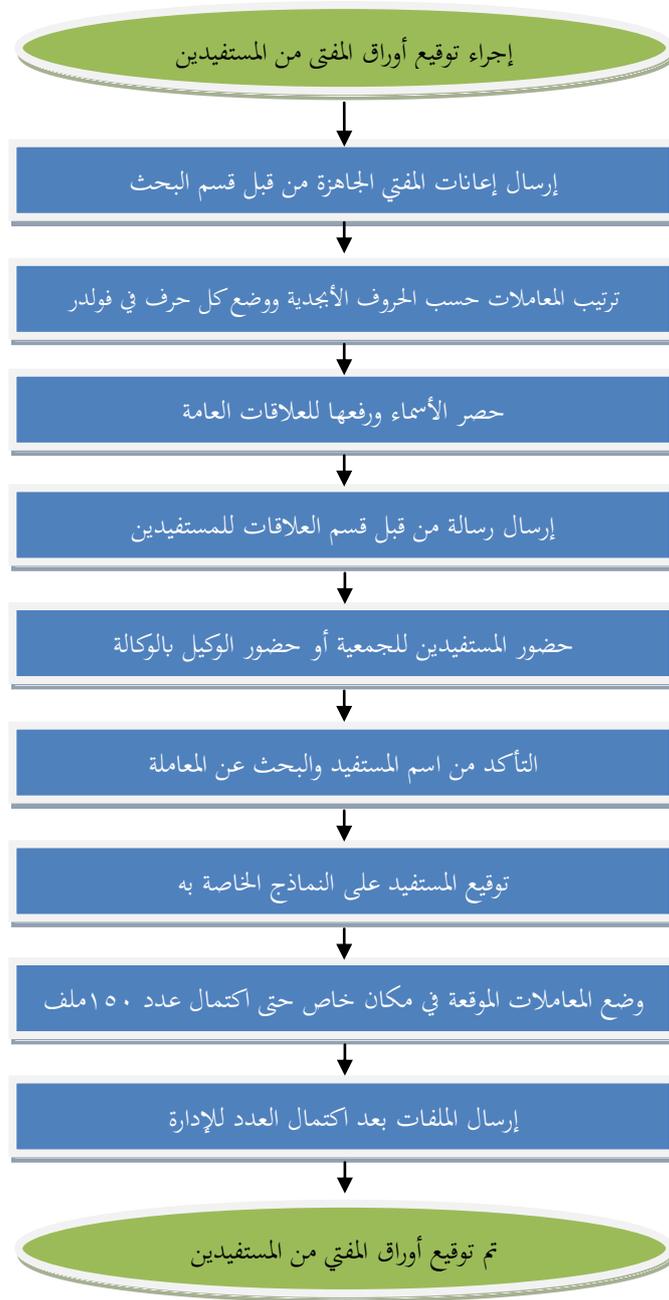
٤,٤- الباحث الاجتماعي : تسليم الاستقبال إعانات المفتي التي يتم الانتهاء من تعبئتها من أجل توقيعها من المستفيدين .

### ٥. العملية :

#### ٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- يقوم الباحث الاجتماعي بإرسال إعانات المفتي التي تم الانتهاء من تعبئتها لموظف الاستقبال حتى يتم توقيعها من قبل المستفيدين .
- ٢- يقوم ( موظف الاستقبال ) بترتيب المعاملات بحسب الحروف الأبجدية لأسماء المستفيدين ، ويجعل كل حرف في فورلدر على حده ، وتستغرق هذه العملية مدة ( ٣ س / دفعة ) .
- ٣- يقوم ( موظف الاستقبال ) ، بحصر الأسماء ورفعها للعلاقات العامة من أجل إرسال رسالة من موقع الجمعية للمستفيدين للحضور إلى الجمعية من أجل توقيع أوراق المفتي ، وتستغرق هذه العملية مدة ( ٢ س / دفعة ) .
- ٤- في حال حضور المستفيد ، يقوم ( موظف الاستقبال ) بالتأكد من اسم المستفيد ، والبحث في المعاملات عن الاسم وعند إيجاد المعاملة الخاصة به يقوم المستفيد بالتوقيع على النماذج التالية ( محرم : ١ ) و ( محرم : ٤ ) ، وتستغرق هذه العملية ( ٣ د / مستفيد ) .
- ٦- بعده يتم وضع المعاملات التي تم توقيعها في مكان خاص وفي حال وصول المعاملات الموقعة لعدد ( ١٥٠ ) ملف يتم إرسالها للإدارة لإكمال اللازم وإرسالها للمفتي .





٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة ( الهدا / ١ ) .
- ٦,٢ - لائحة تقصي آراء المستفيدين ( الهدا / ٧ ) .
- ٦,٣ - إعانات المستفيدين المقرر رفعها للمفتي .

سجلات الجودة:

لا يوجد .



## إجراء كتابة الخطابات

### ١. الهدف :

١,١ - صياغة الخطابات الموجهة من الإدارة للأقسام داخليا أو للجهات الخارجية .

### ٢. نطاق التطبيق:

٢,١ - داخل الجمعية في قسم الاستقبال ( من خلال إكمال الإجراءات اللازمة ) .

### ٣. التعريفات:

لا يوجد .

### ٤. المسؤوليات :

٤,١ - مالك العملية ( موظف الاستقبال )

٤,٢ - موظف الاستقبال : صياغة الخطاب وعرضه على المدير التنفيذي ، والتعديل على الخطاب في حال وجود بعض التعديلات .

٤,٣ - المدير : تعميم موظف الاستقبال بصياغة الخطاب ، واعتماد الخطاب وتوقيعه وتخليمه .

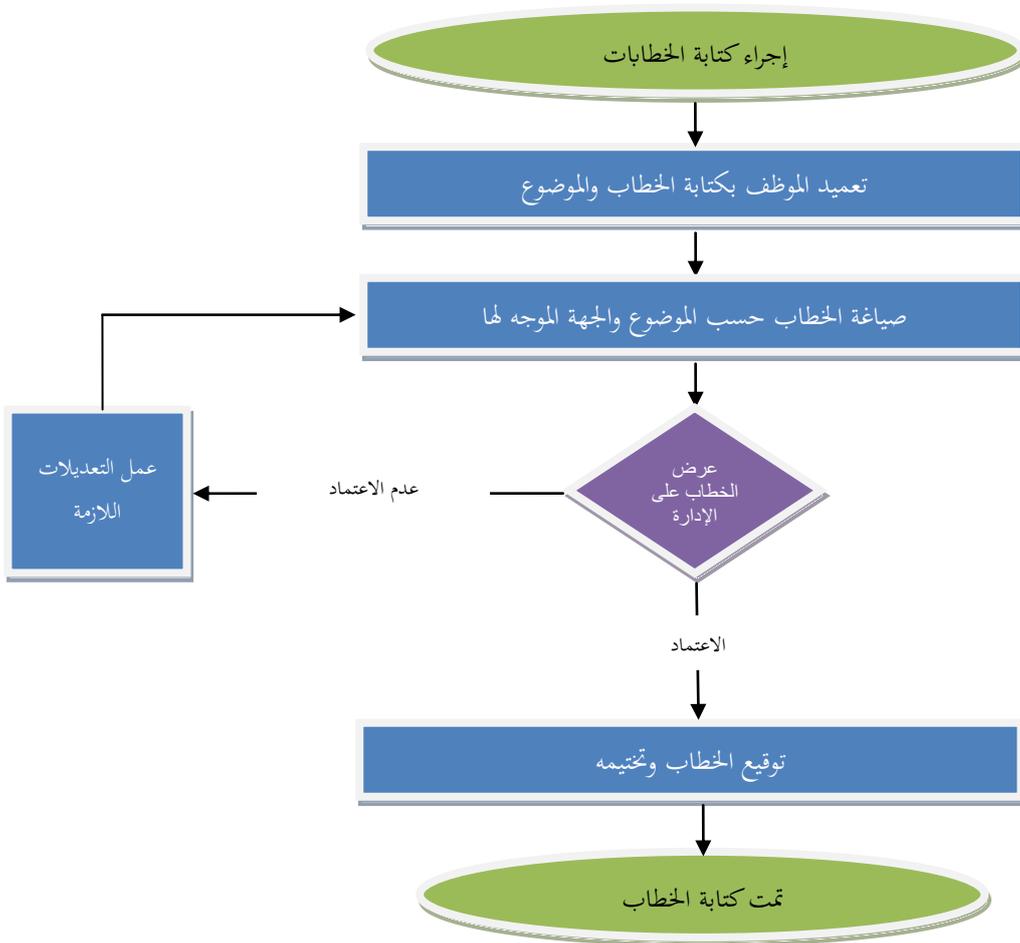


٥. العملية :

١,٥ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- يتم تعميم ( موظف الاستقبال ) بكتابة الخطاب وموضوع الخطاب من قبل المدير التنفيذي .
- ٢- يقوم موظف الاستقبال بصياغة الخطاب حسب موضوع الخطاب و الجهة الموجه لها الخطاب ثم عرض الخطاب على الإدارة للاعتماد ، وتستغرق هذه العملية مدة ( ١٥ د / خطاب ) .
- ٣- إذا وجد ملاحظات على الخطاب يقوم ( موظف الاستقبال ) بتعديل الخطاب مرة أخرى ، وتستغرق هذه العملية مدة ( ٣ د / خطاب ) .
- ٤- في حال اعتماد الخطاب بالصيغة النهائية يقوم المدير بتوقيع الخطاب وتختيمه ، وتستغرق هذه العملية مدة ( ٢ د / خطاب ) .





٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة ( الهدا / ١ ) .  
٦,٢ - لائحة تفصي آراء المستخدمين ( الهدا / ٧ ) .

٧. سجلات الجودة:

- لا يوجد .





الرقم : .....

التاريخ : .....

المرفقات : .....

نموذج محرم : ٩٥

سجل قائمة سجلات الجودة ( لقسم الاستقبال )

م	اسم السجل	كود السجل	المستول عن الحفظ	مكان الحفظ	فترة الحفظ	آلية التعامل بعد فترة الحفظ
١.	تغيير رقم الجوال	نموذج محرم : ٨٣	الباحث الاجتماعي	محلي	طيلة بقاء ملف المستفيد	تخلص
٢.	إفادة حالة عن حالة مراجع	نموذج محرم : ٨٤	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات	تخلص

