

## نظام إدارة الجودة Quality Management System

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : محمد صالح السبالي المسمى الوظيفي : مدير قسم البحث التوقيع : .....	الاسم : محمد عبد اللاه المنصوري المسمى الوظيفي : مدير إدارة الجودة والتميز التوقيع : .....	الاسم : أحمد محمد الطويرقي المسمى الوظيفي : رئيس مجلس الإدارة التوقيع : .....

### لائحة إجراءات

### البحث الاجتماعي

( الهدا / ٩ )



نموذج محرم : ٩١

نموذج مراقبة الإصدار / الاعتماد

لائحة إجراءات مراقبة الوثائق ( الهدا / ٢ )			
بيان التعديل			
رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحة	ملخص التعديل
١	١٤٣٨ / ١ / ٣	٢٩	تعديل النموذج محرم : ٢٣ ، وذلك بتغيير أسماء أعضاء لجنة المخصصات
٢	١٤٣٨ / ٣ / ٧	٢٦ ، ٢٣	تعديل النماذج التالي : ( ١٨ / ١٩ / ٢٠ / ٢١ / ٢٢ / ٢٣ ) بتغيير أسماء لجنة المخصصات
٣	١٤٣٨ / ١٢ / ٧	٩ ، ٢٩ ، ٤٨	نقل الاستفسار عن التقاعد من المؤسسة العامة للتقاعد إلى مركز التنمية الاجتماعية
٤	٢٠١٨ / ١ / ٤	٤٤ - ٤٨	تغيير شامل في إجراء تسجيل أبناء الأسر في الدورات التدريبية
إعداد	مراجعة	إعتماد	
الاسم: فهد السيالي	الاسم: فهد المنصوري	الاسم: أحمد الطويرقي	
الوظيفة: مدير قسم البحث	الوظيفة: مدير 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 رفع إعانات المفتي

### ١. الهدف :

١,١- مساعدة الأسر المسجلة في الجمعية ( أ - ب - ج ) على الاستفادة من إعانة المفتي السنوية .

### ٢. نطاق التطبيق:

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

### ٣. التعريفات:

٣,١- فئة ( أ - ب - ج ) : هي الفئات المستحقة للإعانة من الجمعية والتي حددتها لجنة المخصصات لكل أسرة في ملفها .

٣,٢- صك الإعالة : هو الصك الصادر من المحكمة والذي يفيد بأن المستفيدة تعول نفسها وأولادها .

٣,٣- صك الطلاق : الصك الصادر من المحكمة والذي يفيد بأن المستفيدة مطلقة من زوجها ، بشرط ألا تكون على ذمة أي زوج آخر .

### ٤. المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية ( الباحث الاجتماعي )

٤,٢- الباحث الاجتماعي : تعبئة النماذج وكتابة رأيه في الأسرة ورفعها .

٤,٣- مساعد الباحث الاجتماعي : مساعد الباحث في تعبئة النماذج .

٤,٤- الإدارة : استلام الإعانات وتعميد الاستقبال لتوقيعها من المستفيدين .



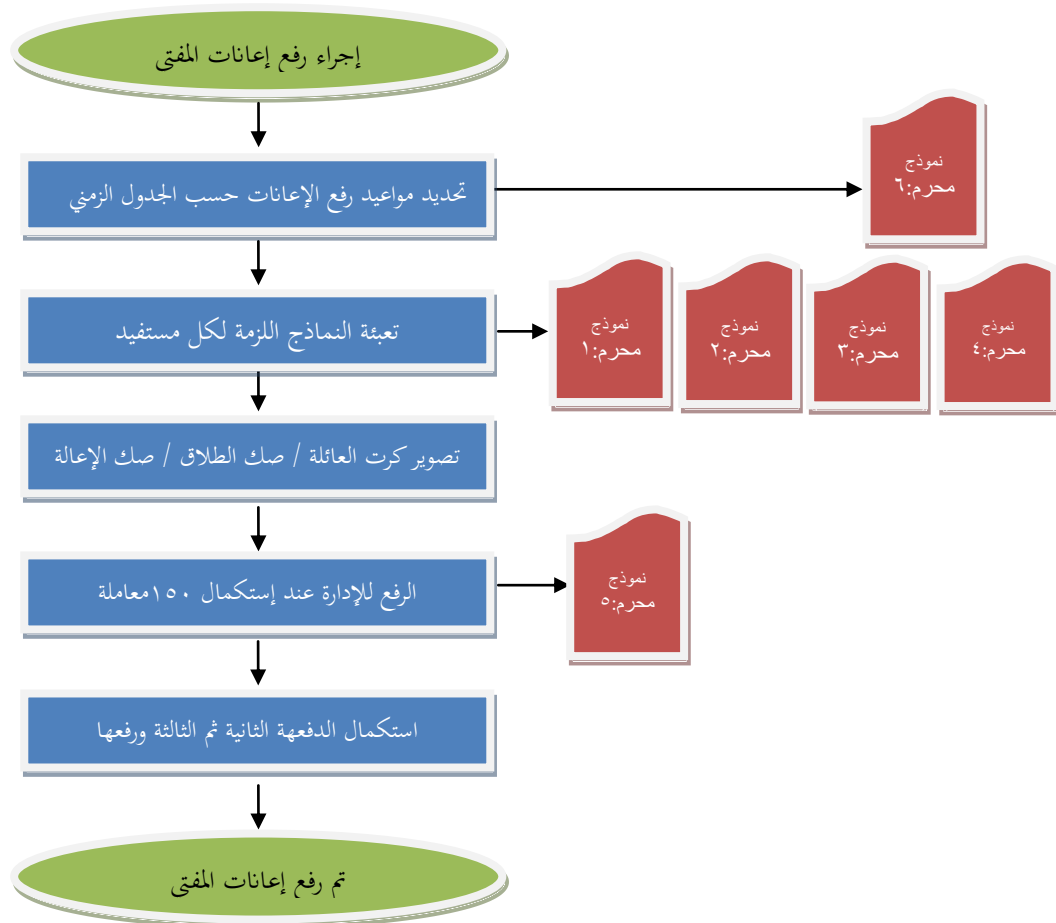
٥. العملية :

١,٥ المهام التفصيلية للعملية :

- ١ - يقوم الباحث الاجتماعي بتحديد مواعيد رفع الإعانات حسب الجدول الزمني لأعمال قسم البحث بالنموذج رقم (محرّم : ٦) .
- ٢ - يقوم ( الباحث / مساعد الباحث ) بتعبئة النماذج الخاصة لإعانة المفتي والتي تحمل الرموز التالية : ( محرّم : ١ ) ، ( محرّم : ٢ ) ، ( محرّم : ٣ ) ، ( محرّم : ٤ ) ( للأسر المسجلة فئة ( أ - ب - ج ) ويستثنى من ذلك الأرامل التي لا تملك صك إعالة خاص بها ، والمطلقة التي ليس لديها صك طلاق وصك إعالة وتكون تعبئة النماذج بناء على البيانات الموجودة في ملف المستفيد ، وتحتاج هذه العملية مدة ( ١٠ / ١٠ / ملف ) .
- ٣ - يقوم ( الباحث / مساعد الباحث ) بتصوير كرت العائلة للمستفيد المتزوج ، ويضاف صك الطلاق للمرأة المطلقة ، وصك الإعالة للأرملة التي تعول أولادها ، وتحتاج هذه العملية مدة ( ١٠ / ١٠ / ملف ) .
- ٤ - بعد ذلك يقوم الباحث برفع الدفعة الأولى للإدارة بالنموذج ( محرّم : ٥ ) ، والتي تشتمل على ( ١٥٠ / ملف ) ، وتحتاج هذه العملية حتى اكتمال ( ١٥٠ / ملف ) تسعة أيام عمل من بدء أول يوم في رفع الإعانات ، وبعد ذلك يبدأ قسم البحث في الدفعة الثانية والثالثة بنفس الخطوات المذكورة .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة ( الهدا / ١ )  
٦,٢ - ملفات المستخدمين في قسم البحث .  
٦,٣ - المواصفة القياسية iso٩٠٠١:٢٠١٥ ( البند ٥-٢-١ ) ، ( البند ٨ - ٢ ) ، ( البند ٨ - ٥ ) .

سجلات الجودة:

النماذج : ( محرم: ١ ) ، ( محرم : ٢ ) ، ( محرم : ٣ ) ، ( محرم : ٤ ) ، ( محرم: ٥ ) .



## إجراء بحث الأسر الجديدة

### ١. الهدف :

١,١- بحث الأسر المتقدمة بطلب التسجيل في الجمعية والوقوف على أحوالها ونقل الصورة كاملة حتى يتم تحديد الفئة المستحقة للأسرة من قبل لجنة المخصصات .

### ٢. نطاق التطبيق:

٢,١- داخل الجمعية في قسم البحث ( من خلال إكمال الإجراءات اللازمة ) .  
٢,٢- خارج الجمعية من خلال بحث المستفيد في مكان السكن .

### ٣. التعريفات:

٣,١- فئة ( أ - ب - ج ) : هي الفئات المستحقة للإعانة المالية والعينية من الجمعية .  
٣,٢- فئة ( د ) : هي الفئة المستحقة للإعانة العينية فقط من الجمعية .  
٣,٣- فئة ( هـ ) : هي الفئة التي لا تستحق الإعانة من الجمعية .  
٣,٣- أوراق الدوائر الحكومية : هي النماذج التي ترسل إلى ( الضمان – الجوازات - المؤسسة العامة للتقاعد – التأمينات الاجتماعية ) ، والتي يتم من خلالها تحديد هل المتقدم مستفيد من هذه الدوائر الحكومية ، وكم مبلغ الاستفادة منهم .



- ٣,٤ - موقع التأمينات الاجتماعية : هو الموقع الرسمي للتأمينات الاجتماعية على الشبكة العنكبوتية .
- ٣,٥ - ملف خاص بالأسرة : هو عبارة عن الملف الأخضر الذي توضع فيه الأوراق الخاصة بكل متقدم للإعانة ، وذلك بعد تخريمها .
- ٣,٦ - قاعدة البيانات : هي عبارة عن القاعدة التي تحتوي على بيانات جميع الأسر ، والموجودة في جهاز قسم البحث الاجتماعي .

#### ٤. المسؤوليات :

- ٤,١ - مالك العملية ( الباحث الاجتماعي )
- ٤,٢ - الباحث الاجتماعي : بحث الأسرة وتعبئة النماذج وكتابة رأيه في الأسرة ورفعها .
- ٤,٣ - مساعد الباحث الاجتماعي : الاتصال على الأسرة ، ومساعد الباحث في تعبئة النماذج ، وإدخال بيانات الأسرة في قاعدة البيانات .
- ٤,٤ - الإدارة : استلام الملفات ورفعها للجنة المخصصات ، تسليم الملفات للباحث بعد اعتماد الرئيس .
- ٤,٥ - لجنة المخصصات : اعتماد الفئة المناسبة للأسرة ( أ - ب - ج - د - هـ ) المتقدمة للجمعية ، وذلك بعد بحثها من قبل الباحث .
- ٤,٦ - رئيس مجلس الإدارة : اعتماد الفئة بعد تحديدها من قبل لجنة المخصصات .
- ٤,٨ - قسم الاستقبال : تعبئة نموذج طلب التقدم للجمعية ، وتسليمه لقسم البحث .





٥. العملية :

١,٥ المهام التفصيلية للعملية :

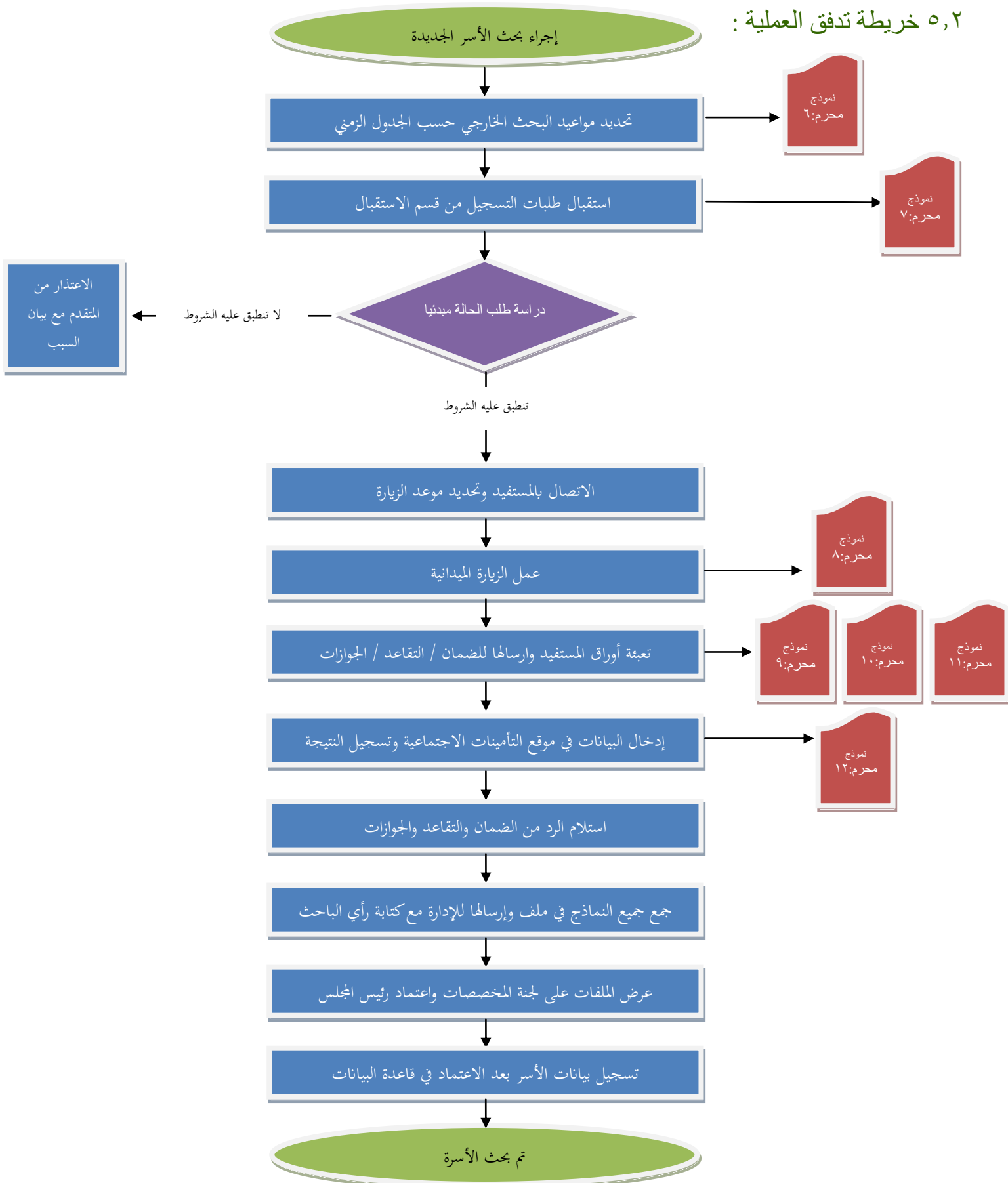
- ١ – يقوم الباحث الاجتماعي بتحديد مواعيد البحث الخارجي حسب الجدول الزمني لأعمال قسم البحث بالنموذج رقم (محرر : ٦ ) .
- ٢ – يتم استقبال طلب التسجيل من قسم الاستقبال مكتمل فيه بيانات المتقدم بالطلب حسب النموذج المرفق رقم (محرر : ٧ ) .
- ٣ – يقوم الباحث بالاطلاع على نموذج طلب المستفيد رقم (محرر : ٧ ) ، وتحديد هل الأسرة تنطبق عليها شروط البحث مبدئيا أم لا ، ويدون ذلك في نفس النموذج ، ويكون ذلك في اليوم الذي يلي استلام الطلب مباشرة .
- ٤ – يقوم (مساعد الباحث ) بالاتصال على المستفيد وتحديد موعد المناسب للزيارة الميدانية ، وذلك بعد تحديد الباحث أن المستفيد ممن يستحقون البحث الخارجي ، ويتم تدوين موعد الاتصال وموعد الزيارة المحدد في النموذج رقم (محرر : ٧ ) ، ويكون ذلك في اليوم الذي يلي تحديد أن الأسرة منطبق عليها شروط البحث .
- ٥ – يقوم ( الباحث / مساعد الباحث ) بالخروج إلى منزل المستفيد حسب الموعد المحدد ، ويتم خلال الزيارة الاطلاع على أحوال الأسرة والاطلاع على المنزل ، وتعبئة النموذج رقم (محرر : ٨ ) ، وتحتاج هذه العملية من البحث الميداني (ساعتين / أسرة )
- ٦ – يقوم ( الباحث / مساعد الباحث ) بتعبئة أوراق المستفيد الخاصة ورفعها للإدارة لإرسالها للدوائر الحكومية ( الضمان – مركز التنمية الاجتماعية – الجوازات ) ، وفق النماذج التالية (محرر : ٩ ) ، (محرر : ١٠ ) ، (محرر : ١١ ) ، وتحتاج هذه العملية ( نصف ساعة / أسرة )
- ٧ – إدخال بيانات المتقدم في الطلب في موقع التأمينات الاجتماعية عبر الانترنت ، وتسجيل النتيجة الصادرة من الموقع على النموذج رقم (محرر : ١٢ ) ، وتحتاج هذه العملية ( ١٥ د / أسرة ) .



- ٨- استلام أوراق الدوائر الحكومة من الإدارة بالنتائج الخاصة بها بعد إرسالها للدوائر الحكومية ، وذلك بعد مضي ثلاثة أيام من وقت إرسالها للإدارة .
- ٩ – وضع كل من : نماذج البحث الخارج رقم ( محرم : ٨ ) ، ونماذج الدوائر الحكومية ( محرم : ٩ ) ، ( محرم : ١٠ ) ، ( محرم : ١١ ) ، مع استمارة طلب التسجيل ( محرم : ٧ ) في ملف خاص بالأسرة، وكتابة رأي الباحث عليها ، وتحتاج هذه العملية مدة ( نصف ساعة / أسرة ) .
- ١٠ – إرسال ( ملف / ملفات ) المستفيدين إلى الإدارة لتسليمها للجنة المخصصات بالنموذج رقم(محرم : ١٣ ) لتسجيل رأيهم على الملف والفئة المستحقة للمستفيد ( أ – ب – ج – د – هـ ) ، ومن ثم اعتمادها من رئيس مجلس الإدارة ، وتحتاج هذه العملية ٤ أيام من تاريخ إرسال الملفات .
- ١١- استلام الملفات من الإدارة بعد اعتماد رئيس مجلس الإدارة ، ويقوم ( الباحث / مساعد الباحث) بتسجيل الأسرة في قاعدة البيانات ، وتحتاج هذه العملية ( ٢٠ د / أسرة ) ، ويتم تدوين تاريخ الإضافة في ملف المستفيدين بالتوقيع في نموذج رقم(محرم : ٨) .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة ( الهدا / ١ )  
٦,٢ - لائحة شروط قبول المتقدمين للجمعية .  
٦,٣ - المواصفة القياسية iso٩٠٠١:٢٠١٥ ( البند ٥-٢-١ )، ( البند ٨ - ٢ ) ، ( البند ٨ - ٥ ) .

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : ( محرم : ٦ ) ، ( محرم : ٧ ) ، ( محرم : ٨ ) ، ( محرم : ٩ ) ، ( محرم : ١٠ ) ، ( محرم : ١١ )  
( محرم : ١٢ ) ، ( محرم : ١٣ ) .



## إجراء طلب بطاقة صراف لمستفيد جديد

### ١. الهدف :

١,١- تمكين المستفيدين من الحصول على بطاقات صراف خاصة بالجمعية ويتم من خلالها استلام الإعانات النقدية .

### ٢. نطاق التطبيق:

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

### ٣. التعريفات:

- ٣,١- فئة ( أ - ب - ج ) : هي الفئات المستحقة للإعانة المالية والعينية من الجمعية .
- ٣,٢- فئة ( د ) : هي الفئة المستحقة للإعانة العينية فقط من الجمعية .
- ٣,٣- فئة ( هـ ) : هي الفئة التي لا تستحق الإعانة من الجمعية .
- ٣,٤- قاعدة البيانات : هي عبارة عن القاعدة التي تحتوي على بيانات جميع الأسر ، والموجودة في جهاز قسم البحث الاجتماعي .
- ٣,٥- تقرير حالة أسرة : هو عبارة عن تقرير يتم طباعته عن الأسرة من خلال قاعدة البيانات يحتوي هذا التقرير جميع بيانات الأسرة .



#### ٤. المسؤوليات :

- ٤,١ - مالك العملية ( الباحث الاجتماعي )
- ٤,٢ - الباحث الاجتماعي : طباعة تقرير حالة الأسرة ، وتعبئة النموذج الخاص بالعملية .
- ٤,٣ - مساعد الباحث الاجتماعي : مساعدة الباحث في تعبئة النموذج ، وتصدير المعاملة للإدارة ، والاتصال بالمستفيد .
- ٤,٤ - الإدارة : استلام نموذج المعاملة واعتماد إصدار البطاقات للمستفيدين ، تسليم البطاقات لقسم البحث لتسليمها للمستفيدين .

#### ٥. العملية :

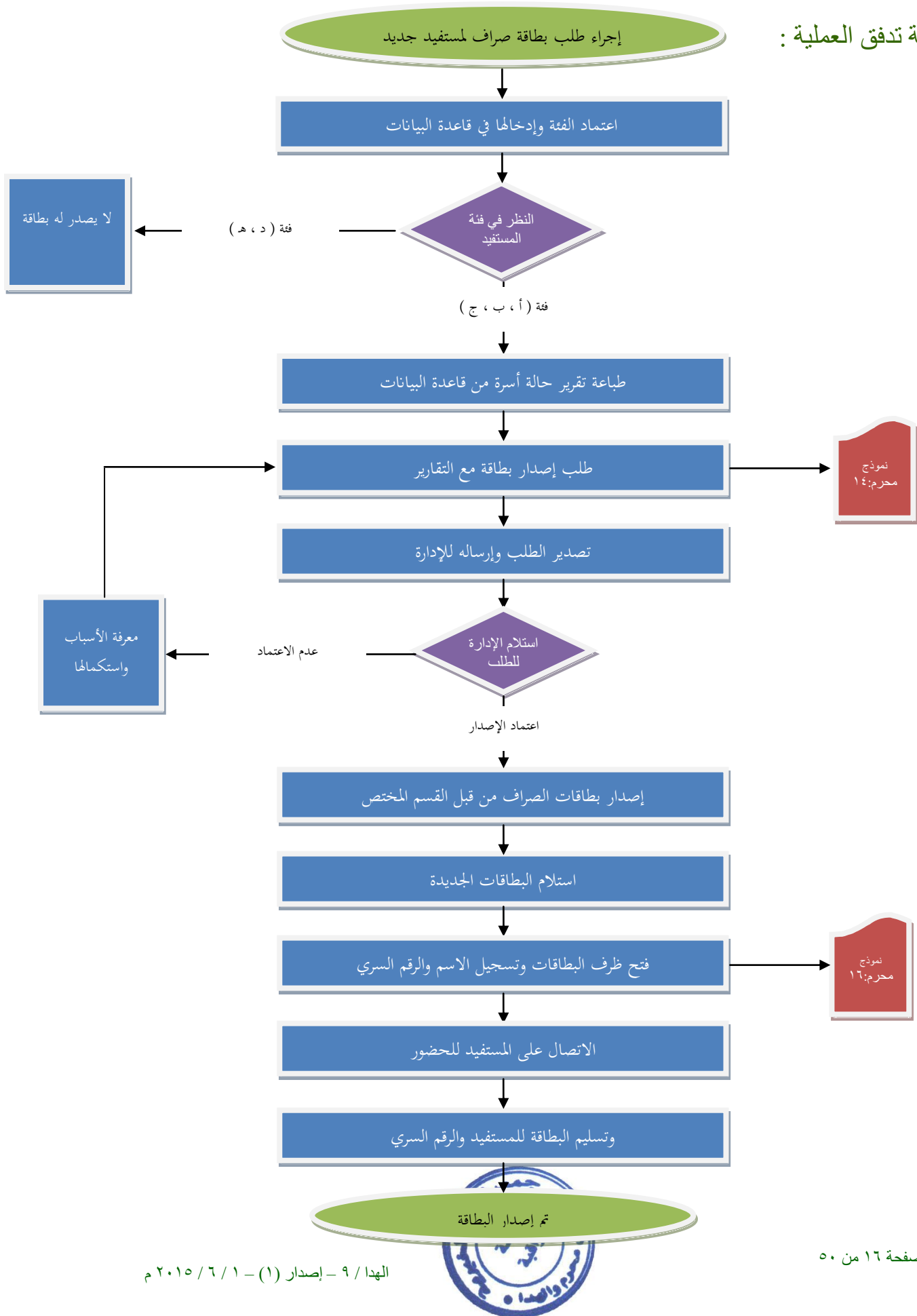
##### ٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

- ١ - بعد اعتماد رئيس مجلس الإدارة لفئة المستفيد الجديد في الملف ، وإدخال البيانات في قاعدة البيانات حسب إجراء ( بحث أسرة جديدة ) ، ينظر في فئة الأسرة هل هي ( أ / ب / ج ) أم ( د / هـ ) .
- ٢ - إذا كانت الأسرة على فئة ( أ / ب / ج ) يقوم الباحث بطباعة تقرير حالة الأسرة من خلال قاعدة البيانات ، وتستغرق هذه العملية ( ٥ د / أسرة ) .
- ٣ - يقوم ( الباحث / مساعد الباحث ) بتعبئة نموذج ( محرم : ١٤ ) ، وإرفاقه مع تقارير الأسر الجديدة ، وتستغرق هذه العملية ( ٥ د / نموذج ) ، ويكفي في ذلك نموذج واحد سواء كان المستفيد واحد أو أكثر .
- ٤ - يقوم ( مساعد الباحث ) بتصدير النموذج مع التقارير وإرسالها للإدارة لاعتماد إصدار البطاقة ، وتستغرق هذه العملية ( ٥ د / خطاب ) .
- ٥ - يستغرق إصدار البطاقة مدة أسبوعين كاملة بعدها ، يقوم قسم البحث باستلام البطاقات الجديدة من قبل الإدارة .



- ٦ - يقوم ( الباحث / مساعد الباحث ) بفتح ظرف البطاقة ، وتسجيل رقمها السري أمام اسم المستفيد ورقم الملف في النموذج رقم ( محرم : ١٦ ) ، وتحتاج هذه العملية مدة ( ٥ دقائق ).
- ٧ - يقوم (مساعد الباحث ) بالاتصال على المستفيد للحضور لاستلام بالبطاقة الخاصة به .
- ٨ - في حال حضور المستفيد يتم توقيعه في خانة الاستلام في النموذج ( محرم : ١٦ ) ويعرض عليه الرقم السري والبطاقة ، ويسجل الرقم السري للبطاقة بالعربي ليسهل على المستفيد قراءته ، و ثم تسلّم للمستفيد ، وتحتاج هذه العملية مدة ( ١٠ دقائق ).







٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة ( الهدا / ١ )  
٦,٢ - المواصفة القياسية iso٩٠٠١:٢٠١٥ ( البند ٥-٢-١ ) ، ( البند ٨ - ٢ ) ، ( البند ٨ - ٥ ) .  
٦,٣ - اللوائح الخاصة بتحديد المستفيدين وفئاتهم .

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : ( محرم : ١٤ ) ، ( محرم : ١٦ )



## إجراء طلب بطاقة صراف لمستفيد سابق

### ١. الهدف :

١,١- تمكين المستفيدين من تجديد بطاقات الصراف الخاصة بالجمعية بعد انتهائها ، أو إصدار بدل فاقد وغيرها .

### ٢. نطاق التطبيق:

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

### ٣. التعريفات:

٣,١- ظرف البطاقة : هو الظرف الذي يأتي من البنك ويكون مدون عليه رقم بطاقة الصراف ، و بداخله الرقم السري الخاص بالبطاقة .

### ٤. المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية ( الباحث الاجتماعي )

٤,٢- الباحث الاجتماعي : التأكد من رقم الهوية واسم المستفيد وتدوين الفئة ، والرفع للإدارة ، وتوقيع المستفيد ، وتعبئة النموذج .

٤,٣- مساعد الباحث الاجتماعي : مساعدة الباحث في مهام العملية ، وتصدير المعاملة للإدارة ، والاتصال بالمستفيد .

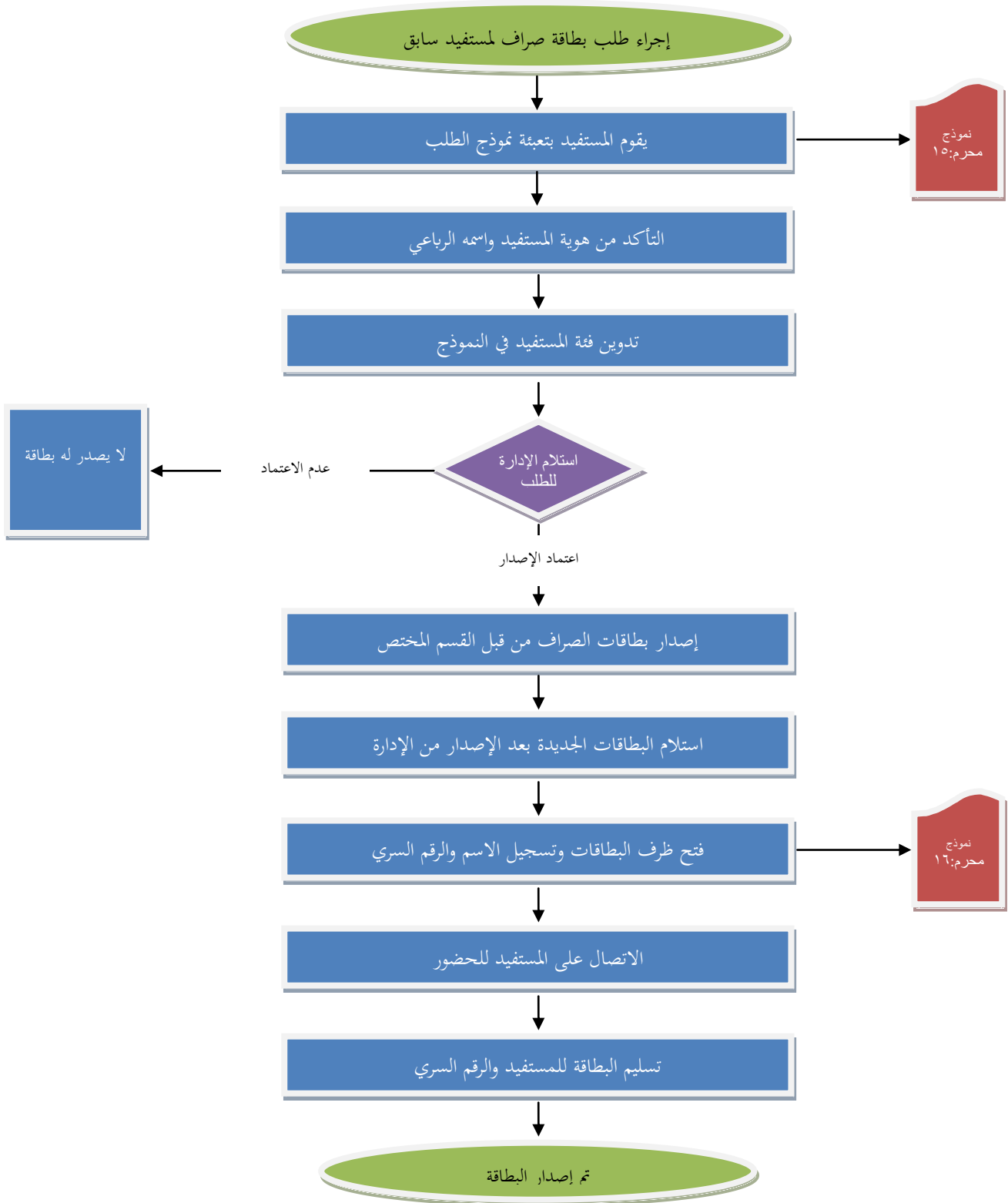
٤,٤- الإدارة : استلام نموذج المعاملة واعتماد إصدار البطاقات للمستخدمين ، تسليم البطاقات لقسم البحث لتسليمها للمستخدمين .

### ٥. العملية :

#### ٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

- ١ - يقوم قسم البحث باستلام نموذج ( محرم : ١٥ ) ، من قسم الاستقبال بشرط أن تتم تعبئة النموذج من قبل المستخدم .
- ٢ - يقوم ( الباحث / مساعد الباحث ) بالتأكد من رقم هوية المستخدم واسمه الرباعي ، وتدوين فئة المستخدم على النموذج ، وتحتاج هذه العملية مدة ( ٥ د / مستفيد ) .
- ٣ - يقوم ( الباحث / مساعد الباحث ) بإرسال النموذج للإدارة ، لاعتماد إصدار البطاقة للمستخدم وتحتاج هذه العملية مدة ( ٥ دقائق ) .
- ٤ - يستغرق إصدار البطاقة مدة أسبوعين كاملة بعدها ، يقوم قسم البحث باستلام البطاقات الجديدة من قبل الإدارة .
- ٥ - يقوم ( الباحث / مساعد الباحث ) بفتح ظرف البطاقة ، وتسجيل رقمها السري أمام اسم المستخدم ورقم الملف في النموذج رقم ( محرم : ١٦ ) ، وتحتاج هذه العملية مدة ( ٥ دقائق ) .
- ٦ - يقوم (مساعد الباحث ) بالاتصال على المستخدم للحضور لاستلام بالبطاقة الخاصة به .
- ٧ - في حال حضور المستخدم يتم توقيعه في خانة الاستلام في النموذج ( محرم : ١٦ ) ويعرض عليه الرقم السري والبطاقة ، ويسجل الرقم السري للبطاقة بالعربي ليسهل على المستخدم قراءته ، و ثم تسلّم للمستخدم ، وتحتاج هذه العملية مدة ( ١٠ دقائق ) .





٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة ( الهدا / ١ ) .  
٦,٢ - المواصفة القياسية iso٩٠٠١:٢٠١٥ ( البند ٥-٢-١ ) ، ( البند ٨ - ٢ ) ، ( البند ٨ - ٥ ) .

٧. سجلات الجودة:

النماذج : ( محرم : ١٥ ) ، ( محرم : ١٦ ) .



## إجراء رفع تفريج كربيه

### ١.الهدف :

١,١- مساعدة الأسر الواقعة في نطاق خدمة الجمعية في مواجهة الحالة الطارئة التي تعرض للأسر حتى تتمكن الأسر من الاستقرار المعيشي .

### ٢.نطاق التطبيق:

- ٢,١- داخل الجمعية في قسم البحث ( من خلال إكمال الإجراءات اللازمة ) .
- ٢,٢- خارج الجمعية : ( من خلال البحث الميداني للأسر التي تحتاج لذلك ) .

### ٣.التعريفات:

- ٣,١- المستفيد : هو الشخص أو الأسر المتقدم بطلب تفريج كربيه من الأسر المسجلة في الجمعية .
- ٣,٢- المستندات : هي الأوراق الثبوتية التي تؤكد حاجة المستفيد والمذكورة في آلية الإعانة الطارئة ( عقد الإيجار – صك إثبات دين – تقرير طبي – تعريف من الجامعات – عقد النكاح ) .

### ٤.المسؤوليات :

- ٤,١- مالك العملية ( الباحث الاجتماعي )
- ٤,٢- الباحث الاجتماعي : تعبئة النموذج ، وإكمال المستندات المطلوبة ، والبحث الميداني وتدوين رأيه في المعاملة ، والإرسال إلى لجنة المخصصات .

٤,٣- مساعد الباحث الاجتماعي : مساعدة الباحث في مهام العملية ، وتصدير المعاملة للإدارة ، والاتصال بالمستفيد .

٤,٤- الإدارة : استلام نموذج المعاملة واعتمادها وعرضها على لجنة المخصصات ، ورئيس مجلس الإدارة ، ومن ثم إعادة إرسالها للباحث .

٤,٥- لجنة المخصصات : تدوين رأي اللجنة في المعاملة من حيث صرف الإعانة أو عدمها ، ومقدار الإعانة .

٤,٦- رئيس مجلس الإدارة : اعتماد رأي لجنة المخصصات أو عدمه ، وتدوين الرأي النهائي للمعاملة .

٤,٧- قسم الاستقبال : تعبئة نموذج طلب الإعانة من قبل المستفيد وتوقيعه ، وتسليمه لقسم البحث الاجتماعي.

## ٥. العملية :

### ٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

١ - يقوم قسم البحث باستلام نموذج ( محرم : ١٧ ) ، من قسم الاستقبال بشرط أن تتم تعبئة النموذج من قبل المستفيد .

٢ - بعدها يقوم ( الباحث ) بتحديد النموذج المناسب للإعانة (دين — دراسة ) ، وبعد ذلك تفتح معاملة جديدة للمستفيد باستخدام أحد النماذج التالية، ( محرم : ١٩ ) ، ( محرم : ٢٠ ) ، وتحتاج هذه العملية (١٠/د/ مستفيد) .

٣ - بعد اختيار النموذج المناسب للمستفيد يقوم ( الباحث / مساعد الباحث ) بالاتصال على المستفيد مباشرة ، وذلك لإحضار المستندات الضرورية لكل إعانة ، حسب المذكور في لائحة تفريغ كربه ، وتحديد موعد للبحث الميداني إذا احتاج الأمر إلى ذلك .



٤ - يقوم ( الباحث ) بإرفاق المستندات المطلوبة مع النموذج وتدوين رأيه عليها ، وذلك بعد إحضار المستفيد للمستندات المطلوبة ، ومن ثم إرسالها للإدارة لعرضها على لجنة المخصصات ، وتحتاج هذه العملية مدة ( ١٥ د / ملف ) .

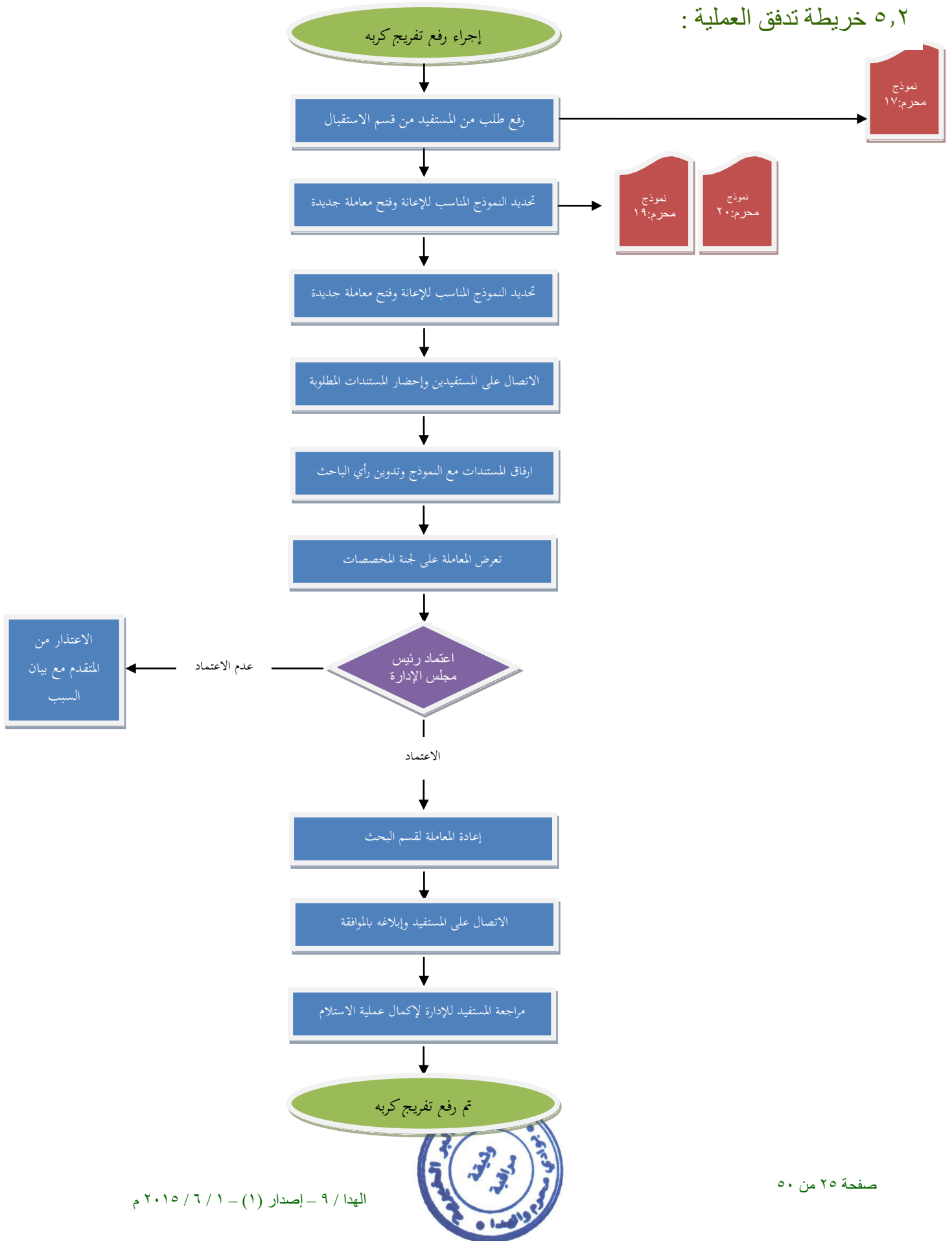
٥ - تستغرق مدة اعتماد المدير التنفيذي ، وعرضها على لجنة المخصصات ، ومن ثم اعتماد رئيس مجلس الإدارة ، مدة أربعة أيام عمل .

٦ - بعد اعتماد رئيس مجلس الإدارة يقوم قسم البحث باستلام النموذج من الإدارة ، ومن ثم يقوم (مساعد الباحث ) بالاتصال على المستفيد وإبلاغه بالموافقة أو عدمها ، وفي حالة الموافقة مراجعة الإدارة إكمال عملية الاستلام .





٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة ( الهدا / ١ )  
٦,٢ - آلية تفريج كربه .  
٦,٣ - المواصفة القياسية iso٩٠٠١:٢٠١٥ ( البند ٥-٢-١ ) ، ( البند ٨ - ٢ ) ، ( البند ٨ - ٥ )

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : ( محرم : ١٧ ) ، ( محرم : ١٩ ) ، ( محرم : ٢٠ )



## إجراء تحديث بيانات الأسر

### ١. الهدف :

- ١,١- التأكد من بيانات الأسر من خلال تحديثها حتى تتمكن الجمعية من متابعه المستوى المعيشي للأسر من خلال الارتفاع والانخفاض .
- ١,٢- توفير قاعدة بيانات تحتوي على معلومات صحيحة تستطيع الجمعية من خلالها الرجوع إليها في أي وقت وبناء بعض القرارات عليها .

### ٢. نطاق التطبيق:

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

### ٣. التعريفات:

- ٣,١- فئة ( أ - ب - ج ) : هي الفئات المستحقة للإعانة المالية والعينية من الجمعية .
- ٣,٢- فئة ( د ) : هي الفئة المستحقة للإعانة العينية فقط من الجمعية .
- ٣,٢- فئة ( هـ ) : هي الفئة التي لا تستحق الإعانة من الجمعية .
- ٣,٣- المستفيد : هو الشخص المسجل في الجمعية ولديه ملف ، وهذا الملف يحتاج إلى تحديث .
- ٣,٤- موقع التأمينات الاجتماعية : هو الموقع الرسمي للتأمينات الاجتماعية على الانترنت .

٣,٥- ملف خاص بالأسرة : هو عبارة عن الملف الأخضر الذي توضع فيه الأوراق الخاصة بكل متقدم للإعانة ، وذلك بعد تخريمها ، والموجود في قسم البحث .

٣,٦- قاعدة البيانات : هي عبارة عن القاعدة التي تحتوي على بيانات جميع الأسر ، والموجودة في جهاز قسم البحث الاجتماعي .

#### ٤.المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية ( الباحث الاجتماعي )

٤,٢- الباحث الاجتماعي : تحديث الأسرة وتعبئة النماذج وكتابة رأيه في الأسرة ورفعها .

٤,٣- مساعد الباحث الاجتماعي : الاتصال على الأسرة ، وفرز الملفات ، ومساعد الباحث في تعبئة النماذج ، وإدخال بيانات الأسرة في قاعدة البيانات ، وحفظ الملف بعد الانتهاء .

٤,٤- الإدارة : استلام الملفات ورفعها للجنة المخصصات ، تسليم الملفات للباحث بعد اعتماد الرئيس .

٤,٥- لجنة المخصصات : اعتماد الفئة المناسبة للأسرة ( أ – ب – ج – د – هـ ) بعد تحديث البيانات.

٤,٦- رئيس مجلس الإدارة : اعتماد الفئة بعد تحديدها من قبل لجنة المخصصات .

#### ٥.العملية :

٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

١ – يقوم الباحث الاجتماعي بتحديد مواعيد تحديث البيانات حسب الجدول الزمني لأعمال قسم البحث بالنموذج رقم (محرر : ٦ ) .

٢ – يقوم ( مساعد الباحث ) بالدخول على قاعدة البيانات الخاصة بالمستفيدين والتأكد من تاريخ انتهاء ملفاتهم حيث يظهر باللون الأحمر لمن انتهت ملفاتهم في القاعدة ، وتستغرق هذه العملية ( ساعة كاملة ) .

٣ - يقوم ( مساعد الباحث ) بتجميع ملفات المستفيدين التي تحتاج تحديث وفرزها ، و تستغرق هذه العملية ( ساعة كاملة ) .

٤ - يقوم ( مساعد الباحث ) بالاتصال على المستفيدين وتحديد الموعد المناسب لزيارة الجمعية للتحديث ويتم ترتيب التحديث بحيث يعطى كل عشرة مستفيدين يوم معين للتحديث ، وتحتاج هذه العملية ( ٣/د / ملف ) .

٥ - في حال حضور المستفيد للقسم يقوم ( الباحث / مساعد الباحث ) ، أخذ بيانات المستفيد وتدوينها في نموذج التحديث ( محرم : ٢٣ ) ، وتحتاج هذه العملية ( ١٥ د / مستفيد )

٦ - يقوم ( الباحث / مساعد الباحث ) بالتأكد من المعلومات التي يقدمها المستفيد ، وخاصة ما يخص الدخل ، وذلك من خلال الدخول على الموقع الإلكتروني للتأمينات ، أو الرفع لمركز التنمية الاجتماعية للاستفسار عن التقاعد بالنموذج رقم ( محرم : ١١ ) ، أو الضمان الاجتماعي بالنموذج رقم ( محرم : ٩ )

٧ - التأكد من إرفاق جميع المستندات اللازمة ( عقد الإيجار - كرت العائلة - بطاقة الأحوال - إثبات الدين إن وجد ) على أن تكون المستندات محدثة ، وتستغرق هذه العملية ( ١٠ د / ملف ) .

٨- يقوم ( الباحث ) بالاطلاع على نموذج التحديث ، وكذلك المستندات المرفقة وتدوين رأيه على الملف ، وتستغرق هذه العملية ( ١٠ د / ملف ) .

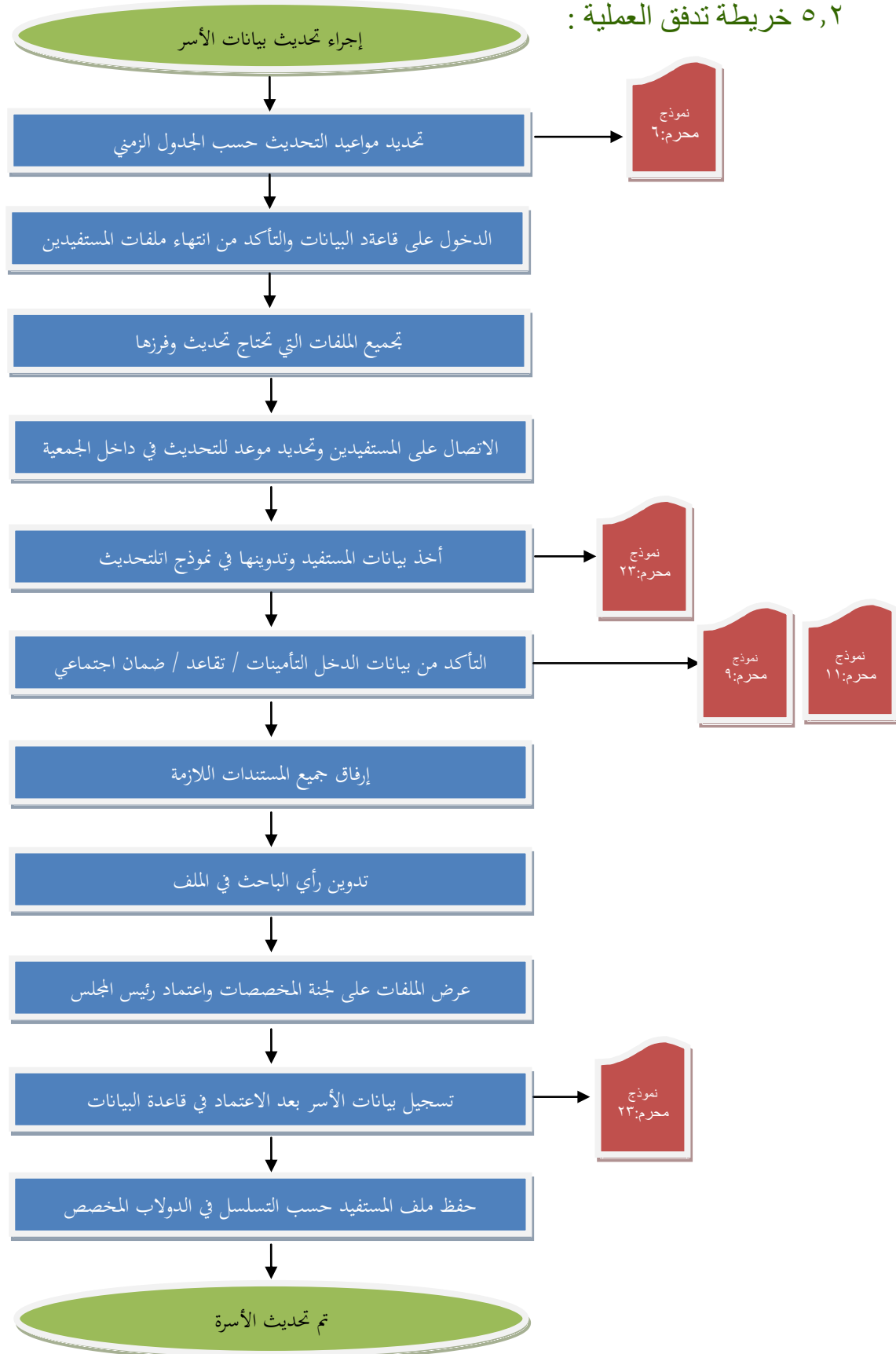
٩ - إرسال ( ملف / ملفات ) المستفيدين إلى الإدارة لتسليمها للجنة المخصصات بالنموذج رقم ( محرم : ١٣ ) لتسجيل رأيهم على الملف والفئة المستحقة للمستفيد ( أ - ب - ج - د - هـ ) ، ومن ثم اعتمادها من رئيس مجلس الإدارة ، وتحتاج هذه العملية ٤ أيام من تاريخ إرسال الملفات .

١٠- استلام الملفات من الإدارة بعد اعتماد رئيس مجلس الإدارة ، ويقوم ( الباحث / مساعد الباحث ) بتسجيل الأسرة في قاعدة البيانات ، وتحتاج هذه العملية ( ٢٠ د / أسرة ) ، ويتم تدوين تاريخ الإضافة في نموذج ( محرم : ٢٣ ) .

١١ - بعدها يقوم ( الباحث / مساعد الباحث ) بحفظ ملف المستفيد حسب التسلسل في الدولاب المخصص له .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - دليل الجودة ( الهدا / ١ )

٦,٢ - المواصفة القياسية iso٩٠٠١:٢٠١٥ ( البند ٥-٢-١ ) ، ( البند ٨ - ٢ ) ، ( البند ٨ - ٥ )

٧. سجلات الجودة:

النماذج : ( محرم : ٦ ) ، ( محرم : ٩ ) ، ( محرم : ١١ ) ، ( محرم : ٢٣ ) ، ( محرم : ١٣ ) .



## إجراء طباعة كشوف التغذية

### ١.الهدف :

١,١- تزويد الإدارة بالكشوف اللازمة للتغذية ، لتكليف من يلزم لإتمام عملية التغذية للصرافات .

### ٢.نطاق التطبيق:

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

### ٣.التعريفات:

٣,١- الأسر المكفولة : هي الأسر المكفولة من قبل متبرعين شهريا ، وتقوم الجمعية بتغذيتهم بشكل شهري.

٣,٢- الأسر غير المكفولة : هي الأسر التي لا يوجد لديها متبرع بشكل شهري وتقوم الجمعية بتغذيتها كل ثلاثة أشهر.

٣,٣- أسر فئة معينة : هي الأسر المجموعة تحت فئة واحدة ( ا / ب / ج ) .

٣,٤- أسر القرية : هي الأسر التي تسكن في قرية واحدة من القرى التابعة لنطاق الجمعية .



#### ٤.المسؤوليات :

- ٤,١- مالك العملية ( الباحث الاجتماعي )
- ٤,٢- الباحث الاجتماعي : استلام الخطاب وطباعة الكشوف ومراجعتها وإرسالها للإدارة .
- ٤,٣- مساعد الباحث الاجتماعي : مساعدة الباحث في مهام العملية .
- ٤,٤- الإدارة : استلام نموذج المعاملة واعتماد طبع الكشوف ، واستلام الكشوف بعد الطباعة .

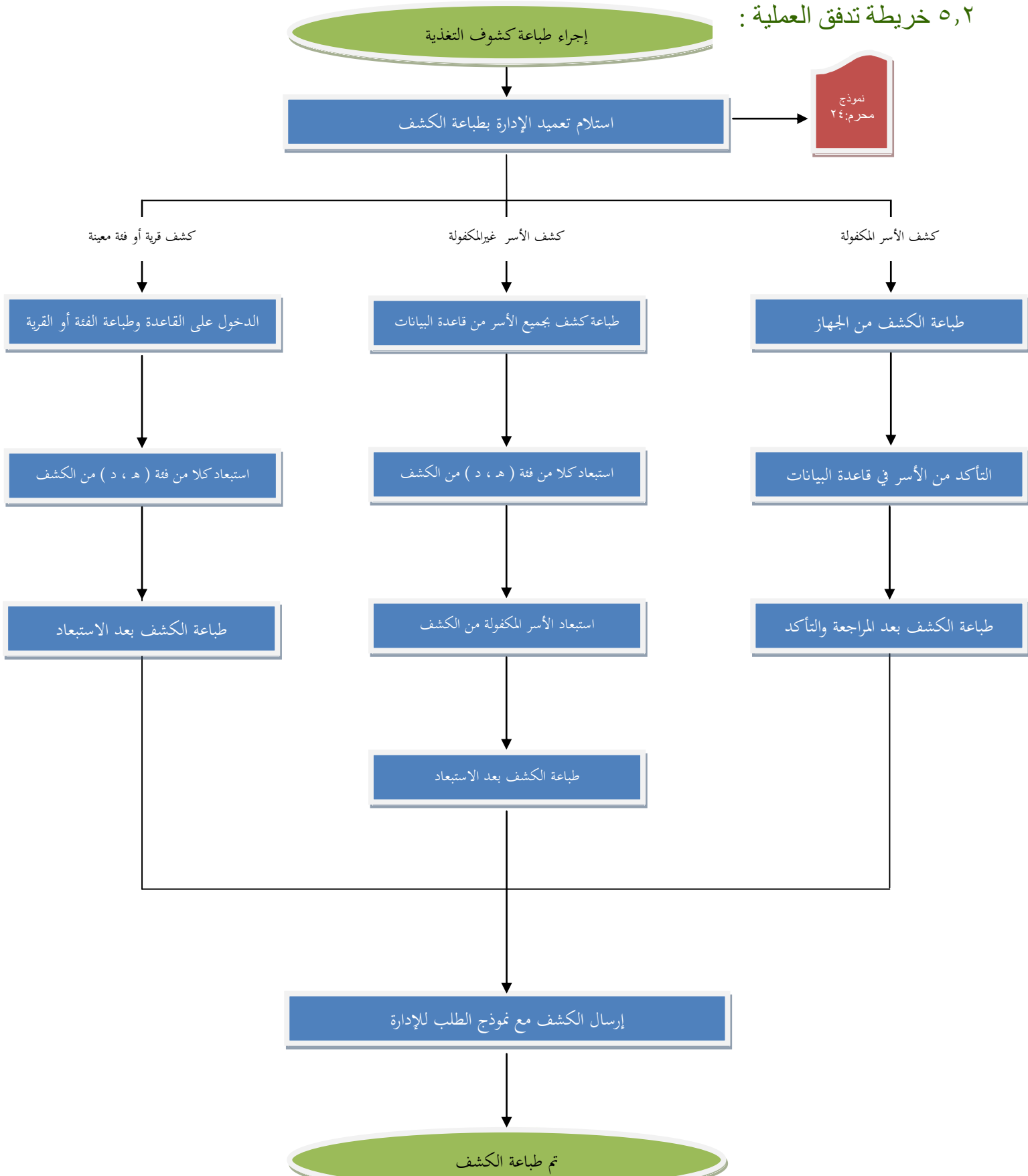
#### ٥.العملية :

##### ٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

- ١ - يقوم قسم البحث باستلام نموذج ( محرم : ٢٤ ) ، يشتمل على تعميم الإدارة بطباعة كشوف التغذية المطلوبة .
- ٢ - إذا كان الطلب الموجود لتغذية الأسر المكفولة ، يقوم الباحث بالدخول على جهاز الكمبيوتر الخاص به على ملف الأسر المكفولة ، وطباعة الكشف ومن ثم التأكد من الأسر بالكامل في قاعدة البيانات لضمان عدم وجود أسرة مستبعدة ، وتحتاج هذه العملية ما يقارب ( الساعتين ) .
- ٣ - إذا كان الطلب للأسر غير المكفولة يقوم الباحث بالدخول على قاعدة البيانات وطباعة جميع الأسر ، ومن ثم يقوم ( الباحث ) و ( مساعد الباحث ) بمراجعة الكشف كامل واستبعاد كلا من ( الفئة د ، هـ ، وكذلك الأسر المكفولة ) ، من الكشف وطباعة الكشف مجددا بعد الاستبعاد ، وتحتاج هذه العملية قرابة ( الساعتين ) .
- ٤ - إن كان الطلب لفئة معينة أو لقرية ، يقوم ( الباحث ) بالدخول على قاعدة البيانات وتحديد الفئة المعنية أو القرية ومن ثم طباعتها ، ومن ثم يقوم ( الباحث ) و ( مساعد الباحث ) بمراجعة الكشف كامل واستبعاد كلا من ( الفئة د ، هـ ) وتحتاج هذه العملية قرابة ( الساعة للفئات ) .
- ٥ - بعد المراجعة والطباعة للكشف المطلوب يقوم ( الباحث / مساعد الباحث ) بإرسال الكشف مع النموذج (محرم : ٢٤) ، للإدارة لتكليف من يلزم بالتغذية ، وتحتاج هذه العملية ( ١٥ د ) .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - دليل الجودة ( الهدا / ١ ) .

٦,٢ - المواصفة القياسية iso٩٠٠١:٢٠١٥ ( البند ١-٢-٥ ) ، ( البند ٨ - ٢ ) ، ( البند ٨ - ٥ )

٧. سجلات الجودة:

النماذج : ( محرم : ٢٤ ) .

## إجراء طباعة تقارير عن حالة الأسر للكفلاء

### ١. الهدف :

١,١- تزويد كفلاء الأسر بتقارير محدثة عن الأسرة .

### ٢. نطاق التطبيق:

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

### ٣. التعريفات:

٣,١- الأسر المكفولة : هي الأسر المكفولة من قبل متبرعين شهريا ، وتقوم الجمعية بتغذيتهم بشكل شهري.

٣,٢- قاعدة البيانات : هي عبارة عن القاعدة التي تحتوي على بيانات جميع الأسر ، والموجودة في جهاز قسم البحث الاجتماعي .

### ٤. المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية ( الباحث الاجتماعي )

٤,٢- الباحث الاجتماعي : استلام النموذج وطباعة التقرير وإرساله للإدارة .

٤,٣- مساعد الباحث الاجتماعي : مساعدة الباحث في مهام العملية ، .

٤,٤- الإدارة : استلام نموذج المعاملة واعتماد طبع التقارير ، واستلام التقارير بعد الطباعة .

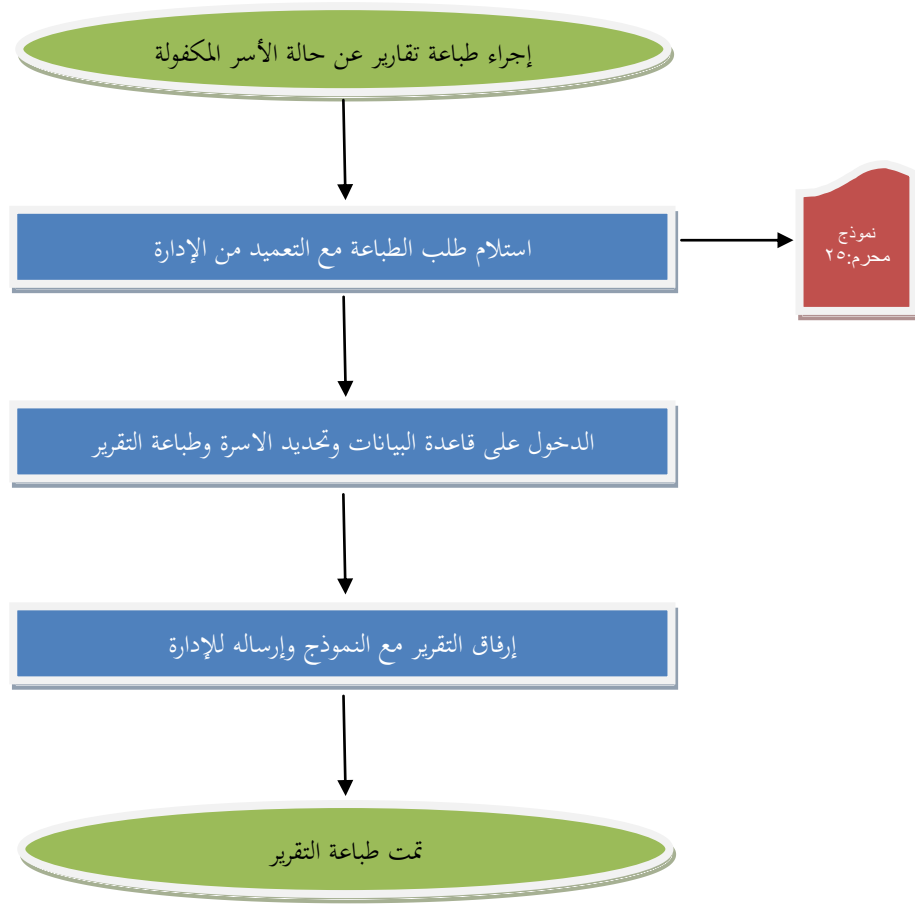
٥. العملية :

١,٥ المهام التفصيلية للعملية :

- ١ – يقوم قسم البحث باستلام نموذج ( محرم : ٢٥ ) ، يشتمل على تعميم الإدارة بطباعة تقرير عن (أسر / أسرة) من الأسر المكفولة .
- ٢ – بعدها يقوم ( الباحث / مساعد الباحث ) بالدخول على قاعدة البيانات وتحديد الأسرة و طباعة التقرير ، وتحتاج هذه العملية مدة ( ١٥ د / أسرة ) .
- ٣ – يقوم بعدها ( الباحث / مساعد الباحث ) بإرفاق التقرير مع النموذج ( محرم : ٢٥ ) وإرسالها للمدير التنفيذي ، وتحتاج هذه العملية مدة ( ١٥ د ) .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١ - دليل الجودة ( الهدا / ١ ) .

٦,٢ - المواصفة القياسية iso٩٠٠١:٢٠١٥ ( البند ٥-٢-١ ) ، ( البند ٨ - ٢ ) ، ( البند ٨ - ٥ )

٧. سجلات الجودة:

النماذج : ( محرم : ٢٥ ) .



## إجراء رفع أوراق جمعية كلانا

### ١. الهدف :

١,١- رفع أوراق المواطنين من سكان محافظة الطائف ، للاستفادة من خدمات جمعية ( كلانا )

### ٢. نطاق التطبيق:

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

### ٣. التعريفات:

٣,١- المواطن / المواطنة : عبارة عن جميع المواطنين السعوديين التابعين لمحافظة الطائف فقط .

٣,٢- المقيم / المقيمة : هي عبارة عن جميع المقيمين غير السعوديين الساكنين في محافظة الطائف .

٣,٢- جمعية ( كلانا ) : هي جمعية الأمير فهد بن سلمان الخيرية لرعاية مرضى الفشل الكلوي .

### ٤. المسؤوليات :

٤,١- مالك العملية ( الباحث الاجتماعي )

٤,٢- الباحث الاجتماعي : استلام المعروض والاتصال على المستفيد وإكمال النموذج وإرساله للإدارة

٤,٣- مساعد الباحث الاجتماعي : مساعدة الباحث في مهام العملية ، ،

٤,٤- الإدارة : استلام المعاملة من قسم البحث ، وإرسالها لجمعية ( كلانا ) ، وتزويد قسم البحث برقم

المعاملة وتاريخها .



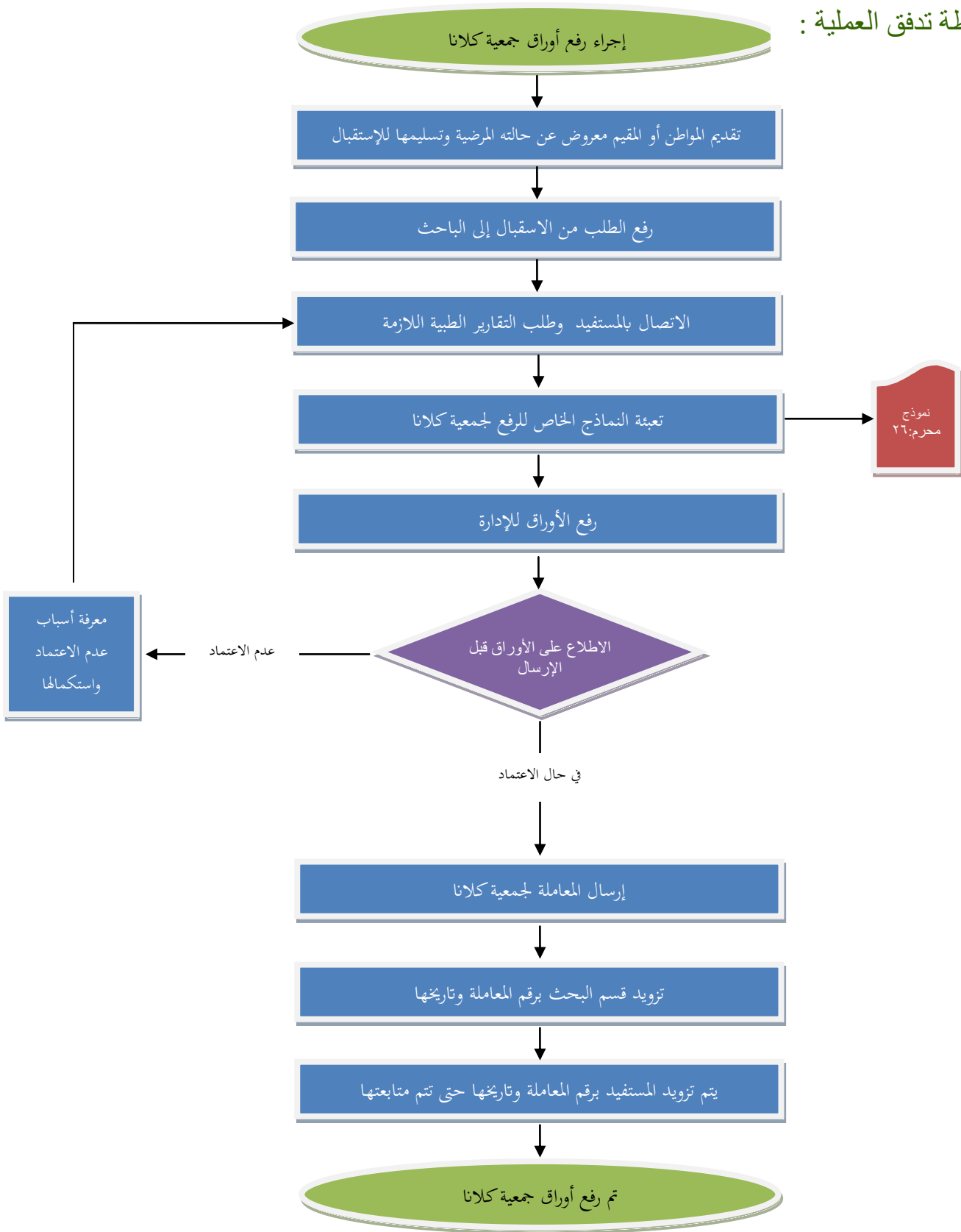
٥،٤ - قسم الاستقبال : استلام معروض المتقدمين للإعانة ورفعها للباحث الاجتماعي .

٥. العملية :

١،٥ المهام التفصيلية للعملية :

- ١ - يقوم ( المواطن / المواطنة ) أو ( المقيم / المقيمة ) ، بتقديم معروض عن حالته المرضية ، وينص في المعروض على مرض الفشل الكلوي ، ويتم تسليمها للاستقبال .
- ٢ - بعدها يقوم ( الباحث / مساعد الباحث ) باستقبال الطلب من قسم الاستقبال .
- ٣ - يقوم بعدها ( الباحث / مساعد الباحث ) بالاتصال على المستفيد ويطلب منه التقارير الطبية اللازمة التي تثبت المرض ، وتحتاج هذه العملية ( ١٠ د / مستفيد ) .
- ٤ - عند حضور المستفيد بالأوراق المطلوبة يقوم ( الباحث / مساعد الباحث ) باستلام الأوراق ، وتعبئة النماذج الخاصة بجمعية ( كلانا ) ، والتي تحمل رقم النموذج ( محرم : ٢٦ ) ، وتحتاج هذه العملية ( ٣٠د/مستفيد ) .
- ٥ - بعدها يقوم ( الباحث / مساعد الباحث ) برفع الأوراق بخطاب رسمي للإدارة ، وتحتاج هذه العملية ( ١٠ د ) .
- ٦ - بعد أن تقوم الإدارة بالاعتماد وإرسال المعاملة لجمعية ( كلانا ) ، يتم تزويد قسم البحث برقم المعاملة وتاريخها .
- ٦ - بعدها يقوم (مساعد الباحث ) بالاتصال على المستفيد وتزويده برقم المعاملة وتاريخها ، حتى يقوم بمتابعة المعاملة بنفسه .





٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة ( الهدا / ١ )  
٦,٢ - التقارير الطبية اللازمة  
٦,٣ - إثبات المريض ( الهوية الوطنية إذا كان سعودي / إقامة سارية المفعول لغير السعودي )  
٦,٤ - المواصفة القياسية ٢٠١٥:٩٠٠١ iso ( البند ٥-٢-١ ) ، ( البند ٨ - ٢ ) ، ( البند ٨ - ٥ )

٧. سجلات الجودة:

النماذج : ( محرم : ٢٦ ) .



## آلية تدريب أبناء وبنات الأسر

### ١. الهدف :

١,١-المساهمة في إيصال الأسر إلى الاكتفاء الذاتي من خلال تدريب وتنمية مهارات أبناء المستفيدين وفق برامج تدريبية مخصصة .

### ٢. نطاق التطبيق:

٢,١-تسري هذه الآلية على أبناء وبنات الأسر المؤهلين والمستفيدين من خدمات الجمعية والذين يسكنون داخل النطاق العمراني للجمعية .

### ٣. التعريفات:

. أبناء المستفيدين : هم أبناء الأسر المسجلين لدى الجمعية والذين تتراوح أعمارهم بين ١٦-٢٦ عام .

### ٤. المسؤوليات :

٤,١-مالك العملية ( الباحث الإجتماعي ).

٤,٢-الباحث الإجتماعي/حصر أبناء الأسر،عمل قاعدة بيانات ، إرسال خطاب للمدير التنفيذي ، عمل نموذج إرسال رسالة ، حصر رغبات أبناء الأسر ، التواصل مع أبناء الأسر وتوجيههم للمعاهد ، كتابة التقارير ،إرسال نسخة من التقارير للمدير التنفيذي .

٤,٣-العلاقات العامة : طباعة رغبات أبناء الأسر وارسالها للمدير التنفيذي .

٤,٤-المدير التنفيذي: توجيه قسم الموارد المالية بتسويق المشروع .

٤,٥-الموارد المالية : تسويق المشروع على الداعمين .

٥. العملية :

١,٥ ضوابط عامة :

- ١-يشمل التدريب الأبناء (ذكور/ إناث) من سن ١٦ إلى ٢٦ عام .
  - ٢-لايتم ترشيح الأبناء في حال كانت الدورة غير معتمدة .
  - ٣- في حال كان موقع الدورة يبعد عن مقر الجمعية والقرى التابعة أكثر من ٢٥ كيلو يتم صرف بدل مواصلات للمتدرب مقداره ٢٠٠ ريال شهرياً.
  - ٤-في حال إتمام المتدرب لبرنامج تدريبي كامل يتم مكافئة والد المتدرب بإضافة مبلغ ٣٠٠ ريال تصرف من خلال نظام البركة لمرة واحدة فقط .
- ٢,٥ المهام التفصيلية للعملية

- ١-يقوم ( الباحث الإجتماعي ) بحصر أبناء وبنات الأسر المسجلة بالجمعية والمؤهل أبنائهم للتدريب من فئة ( أ – ب – ج ) .
- ٢-يقوم ( الباحث الإجتماعي ) بعمل قاعدة بيانات لجميع أبناء الأسر المسجلة في الجمعية المؤهلين للتدريب من فئة ( أ- ب – ج ) .
- ٣-يقوم ( الباحث الإجتماعي ) بإرسال خطاب للمدير التنفيذي يتضمن عدد ابناء الأسر المؤهلين للتدريب .
- ٤-يقوم ( الباحث الإجتماعي ) بعمل نموذج ارسال رسالة وفق النموذ رقم ( محرم : ٥٦ ) ، لأبناء الأسر لتسجيل رغباتهم في مجالات التدريب .
- ٥-يقوم ( رئيس قسم العلاقات العامة ) بإرسال النموذج ومتابعته ومن ثم طباعة رغبات أبناء الأسر وارسالها لقسم البحث الإجتماعي .
- ٦-يقوم (الباحث الإجتماعي ) بحصر رغبات أبناء الأسر ثم إرسالها للمدير التنفيذي .
- ٧-يقوم (المدير التنفيذي) بتوجيه قسم الموارد المالية للتنسيق مع المعاهد التدريبية والتسويق للمشروع



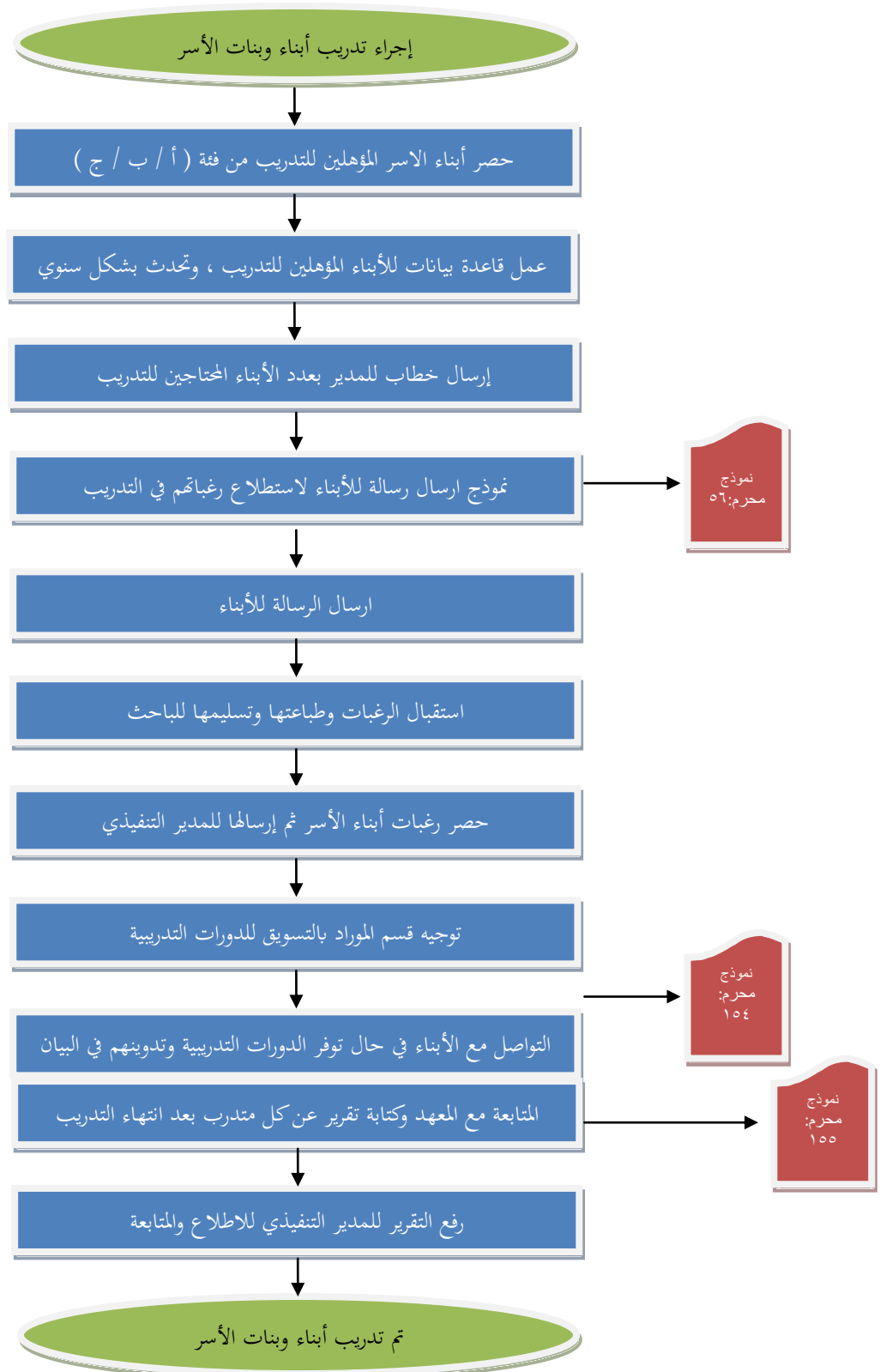
٨- في حال توفر دورات تدريبية يتم التواصل مع أبناء الأسر المسجلة عن طريق الباحث الإجتماعي لتوجيههم للمعاهد التدريبية ، وحصر المتدربين منهم في بيان المتدربين من أبناء الأسر ، وفق النموذج رقم ( محرم : ١٥٤ )

٩- يقوم (الباحث الاجتماعي ) بالمتابعة مع المعاهد وكتابة تقرير بعد الإنتهاء من التدريب لكل متدرب وفق النموذج رقم ( محرم : ١٥٥ ) سواء كان التقرير ورقي أو عبر الرابط الإلكتروني – في حال عدم قدرة المتدرب الحضور للجمعية بعد البرنامج التدريبي - .

١٠- يقوم (الباحث الإجتماعي) بإرسال نسخة من تقرير التدريب للمدير التنفيذي .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦,١ - دليل الجودة ( الهدا / ١ )  
٦,٢ - ملفات المستفيدين .  
٦,٣ - المواصفة القياسية iso٩٠٠١:٢٠١٥ ( البند ٥-٢-١ ) ، ( البند ٨ - ٢ ) ، ( البند ٨ - ٥ )

٧. سجلات الجودة:

النماذج : ( محرم : ٥٦ ) ، ( محرم : ١٥٤ ) ، ( محرم : ١٥٥ ) .







الرقم : .....

التاريخ : .....

المرفقات : .....

نموذج محرم : ٩٥

سجل قائمة سجلات الجودة (لقسم البحث الاجتماعي)

م	اسم السجل	كود السجل	المستول عن الحفظ	مكان الحفظ	فترة الحفظ
١.	طلب مساعدة من سماحة المفتي	نموذج محرم : ١	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
٢.	خطاب الجمعية لسماحة المفتي	نموذج محرم : ٢	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
٣.	مشهد لسماحة المفتي	نموذج محرم : ٣	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
٤.	إقرار المستفيدين لسماحة المفتي	نموذج محرم : ٤	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
٥.	نموذج رفع إعانات المفتي	نموذج محرم : ٥	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
٦.	الجدول الزمني لقسم البحث	نموذج محرم : ٦	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
٧.	طلب بحث جديد	نموذج محرم : ٧	الباحث الاجتماعي	محلي	طيلة بقاء ملف المستفيد
٨.	استمارة بحث اجتماعي	نموذج محرم : ٨	الباحث الاجتماعي	محلي	طيلة بقاء ملف المستفيد
٩.	رفع خطاب للضمان الاجتماعي	نموذج محرم : ٩	الباحث الاجتماعي	محلي	طيلة بقاء ملف المستفيد
١٠.	رفع خطاب للجوازات	نموذج محرم : ١٠	الباحث الاجتماعي	محلي	طيلة بقاء ملف المستفيد
١١.	رفع خطاب الاستفسار عن التقاعد	نموذج محرم : ١١	الباحث الاجتماعي	محلي	طيلة بقاء ملف المستفيد
١٢.	رفع خطاب للجنة المخصصات	نموذج محرم : ١٢	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
١٣.	رفع ملفات	نموذج محرم : ١٣	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
١٤.	طلب بطاقة صراف لمستفيد جديد	نموذج محرم : ١٤	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
١٥.	طلب بطاقة صراف لمستفيد سابق	نموذج محرم : ١٥	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
١٦.	بيان تسليم بطاقات صراف	نموذج محرم : ١٦	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
١٧.	طلب إعانة طارئة	نموذج محرم : ١٧	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
١٨.	استمارة إعانة طارئة لحالات السكن	نموذج محرم : ١٨	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
١٩.	استمارة إعانة طارئة لحالات الدراسة	نموذج محرم : ١٩	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
٢٠.	استمارة إعانة طارئة لحالات الديون	نموذج محرم : ٢٠	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
٢١.	استمارة إعانة طارئة لحالات الزواج	نموذج محرم : ٢١	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
٢٢.	استمارة إعانة طارئة لحالات المرضى	نموذج محرم : ٢٢	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
٢٣.	استمارة تحديث بيانات	نموذج محرم : ٢٣	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
٢٤.	طلب كشف تغذية	نموذج محرم : ٢٤	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
٢٥.	طلب تقرير عن حالة أسرة للكفلاء	نموذج محرم : ٢٥	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
٢٦.	طلب التقديم لجمعية (كلانا)	نموذج محرم : ٢٦	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
٢٧.	إثبات حالة للدورات التدريبية	نموذج محرم : ٢٧	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات

نظام إدارة الجودة PQ : الهدا / ٩ / ١٠

٣ سنوات	محلي	الباحث الاجتماعي	نموذج محرم : ١٥٤	بيان بالمتدربين من أبناء الأرس	.٢٨
٣ سنوات	محلي	الباحث الاجتماعي	نموذج محرم : ١٥٥	تقرير متدرب	.٢٩

