

نظام إدارة الجودة

Quality Management System

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : نجوى فراج الجميعي المسمى الوظيفي : مديرة قسم البحث التوقيع :	الاسم : محمد عبد اللاه المنصوري المسمى الوظيفي : مدير إدارة الجودة والتميز التوقيع :	الاسم : بندر مطر الشهراني المسمى الوظيفي : المدير التنفيذي التوقيع :
		الإصدار الثاني

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	٢٠٢١/٠٢/٠٩	٣٣	صرف مكافآت التدريب على حساب المتدرب مباشرة .
٢	٢٠٢١/٠٣/١١	٢٥	إضافة رقم السجل المدني والجنسية في نموذج تحديث البيانات محرم: ٢٣
٣	٢٠٢١/٠٧/٠٦	١٣	تعديل نموذج محرم : ١٠ ليشمل المواطن والمقيم
٤	٢٠٢١/١١/٢١	١٧	تعديل نموذج محرم : ١٦٠ بإلغاء لفظ نظام البركة واستبداله بنظام التحويل المالي
٥	٢٠٢٢/٠٣/٠٦	٢٢-١٨	تغيير اجراء الرفع لمشروع مدد ليصبح إجراء الرفع لمشروع السقيا أو تفريج كربة
إعداد	مراجعة	إعتماد	
الاسم : أ . نجوى فراج الجميعي المسمى الوظيفي : مديرة قسم البحث التوقيع :	الاسم : د. محمد عبد الله المنصوري المسمى الوظيفي : مدير إدارة الجودة والتميز التوقيع :	الاسم : م. بندر مطر الشيراني المسمى الوظيفي : المدير التنفيذي التوقيع :	



فهرس الإجراءات

٤	إجراء رفع إعانات المفتي.....
٨	إجراء بحث الأسر الجديدة.....
١٤	إجراء إضافة آبيان لمستفيد.....
١٨	إجراء الرفع لمشروعى السقيا أو تفريج كربه.....
٢٣	إجراء تحديث بيانات الأسر.....
٢٨	إجراء طباعة تقارير عن حالة الأسر للكفلاء.....
٣٢	آلية تمكين أبناء وبنات الأسر.....
٣٧	سجل قائمة سجلات الجودة (لقسم البحث الاجتماعى).....



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 :

٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

١ - يقوم الباحث الاجتماعي بتحديد مواعيد رفع الإعانات حسب الجدول الزمني لأعمال قسم البحث بالنموذج رقم (محرم : ٦) .

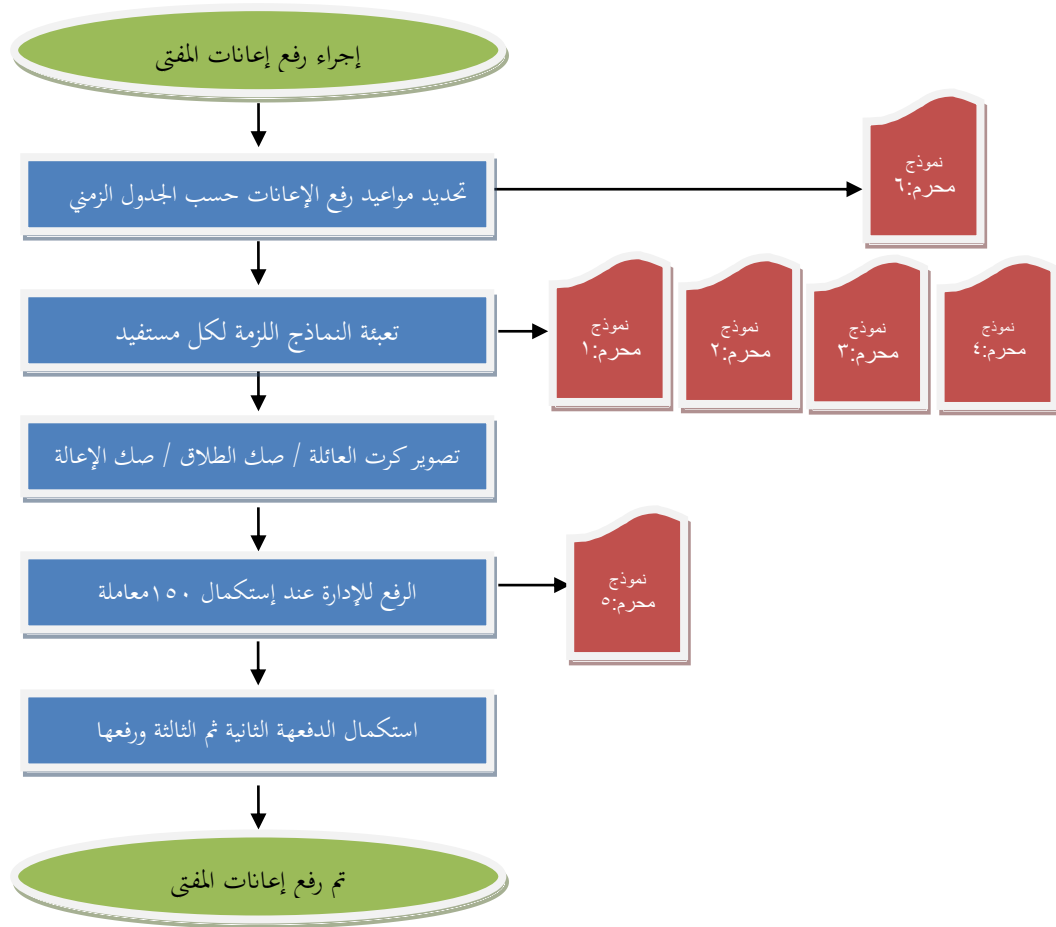
٢ - يقوم (الباحث / مساعد الباحث) بتعبئة النماذج الخاصة لإعانة المفتي والتي تحمل الرموز التالية : (محرم : ١) ، (محرم : ٢) ، (محرم : ٣) ، (محرم : ٤) للأسر المسجلة فئة (أ - ب - ج) ويستثنى من ذلك الأرمال التي لا تملك صك إعالة خاص بها ، والمطلقة التي ليس لديها صك طلاق وصك إعالة وتكون تعبئة النماذج بناء على البيانات الموجودة في ملف المستفيد ، وتحتاج هذه العملية مدة (١٠ / 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 / ملف) .

٤ - بعد ذلك يقوم الباحث برفع الدفعة الأولى للإدارة بالنموذج (محرم : 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 - ملفات المستفيدين في قسم البحث .
- ٦,٢ - المواصفة القياسية iso9001:2015 (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- 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 .



- ٣,٣- موقع التأمينات الاجتماعية : هو الموقع الرسمي للتأمينات الاجتماعية على الشبكة العنكبوتية .
- ٣,٤- ملف خاص بالأسرة : هو عبارة عن الملف الأخضر الذي توضع فيه الأوراق الخاصة بكل متقدم للإعانة ، وذلك بعد تخريمها .
- ٣,٥- 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) 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 :

٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

- ١ - يقوم الباحث الاجتماعي بتحديد مواعيد البحث الخارجي حسب الجدول الزمني لأعمال قسم البحث بالنموذج رقم (محرم : ٦) .
- ٢ - يتم استقبال طلب التسجيل من قسم الاستقبال مكتمل فيه بيانات المتقدم بالطلب حسب النموذج المرفق رقم (محرم : ٧) .
- ٣ - يقوم الباحث بالاطلاع على نموذج طلب المستفيد رقم (محرم : ٧) ، وتحديد هل الأسرة تنطبق عليها شروط البحث مبدئياً 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 (محرم : 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 (محرم : 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 - التأهيل الشامل - الأحوال المدنية) ،



وفق النماذج التالية (محرم : ٩) ، (محرم : ١٠) ، (محرم : ١١) ، (محرم : ١٦٤) ، (محرم : ١٦٩) ، 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 (محرم : ١٢) ، وتحتاج هذه العملية (١٥ د / أسرة) .

٨- استلام أوراق الدوائر الحكومية من الإدارة بالنتائج الخاصة بها بعد إرسالها للدوائر الحكومية ، وذلك بعد مضي ثلاثة أيام من وقت إرسالها للإدارة .

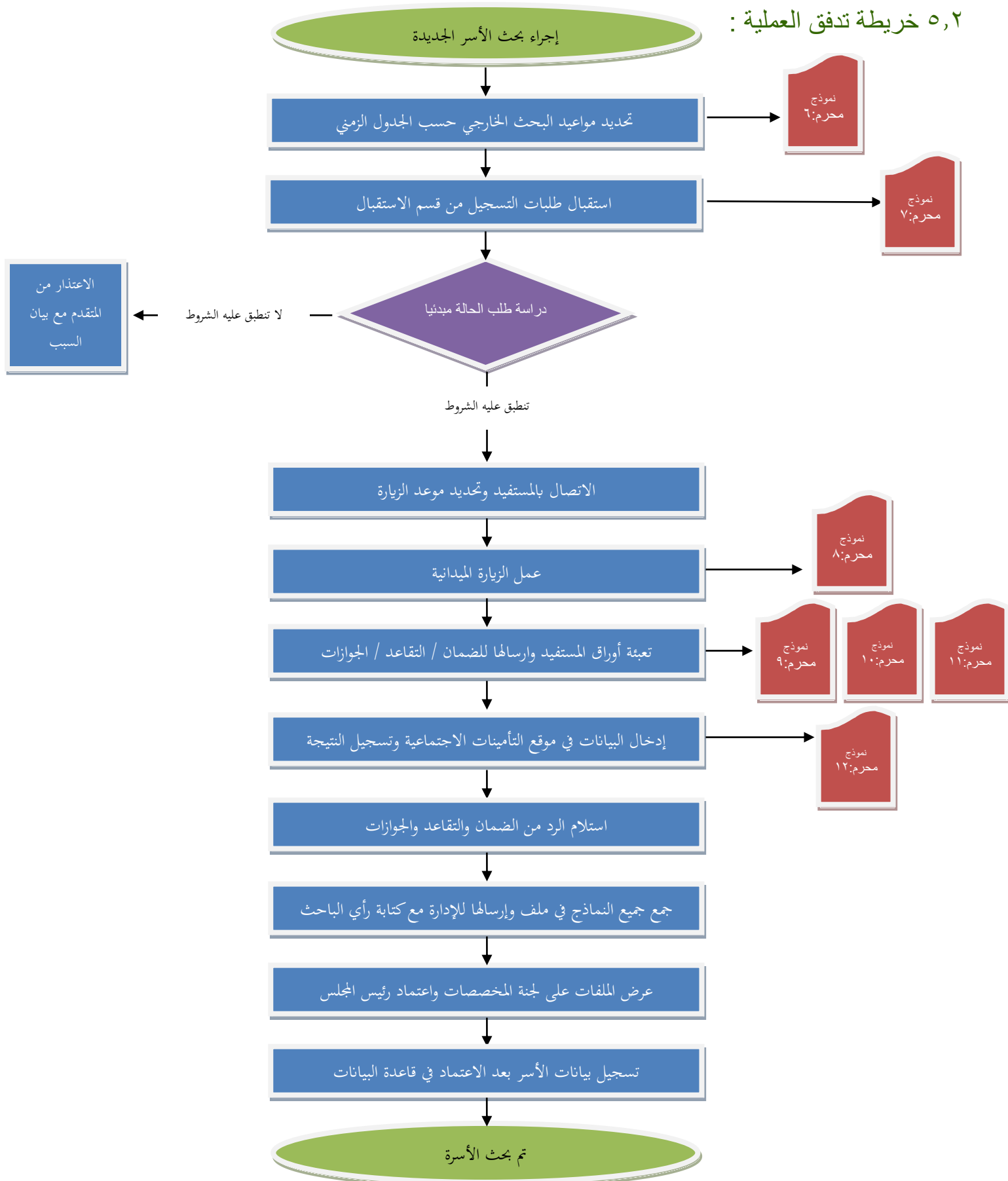
٩ - وضع كل من : نماذج البحث الخارج رقم (محرم : ٨) ، ونماذج الدوائر الحكومية (محرم : ٩) ، (محرم : ١٠) ، (محرم : ١١) ، مع استمارة طلب التسجيل (محرم : ٧) في ملف خاص بالأسرة، وكتابة رأي الباحث عليها ، وتحتاج هذه العملية مدة (نصف ساعة / أسرة) .

١٠ - إرسال (ملف / ملفات) المستفيدين إلى الإدارة لتسليمها للجنة المخصصات بالنموذج رقم (محرم : ١٣) لتسجيل رأيهم على الملف والفئة المستحقة للمستفيد (أ - ب - ج) أو الاستبعاد ، 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 - لائحة شروط قبول المتقدمين للجمعية .
٦,٢ - المواصفة القياسية iso٩٠٠١:٢٠١٥ (البند ١-٢-٥) ، (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) ، (محرم : ١٦٤) ، (محرم : ١٦٩) .



إجراء إضافة آيـان لمستفيد

١. الـهدف :

١,١ - تمكين المستفيدين من إضافتهم إلى نظام الصرف الآلي لكي يتم من خلالها استلام الإعانات النقدية على حساباتهم الجارية .

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



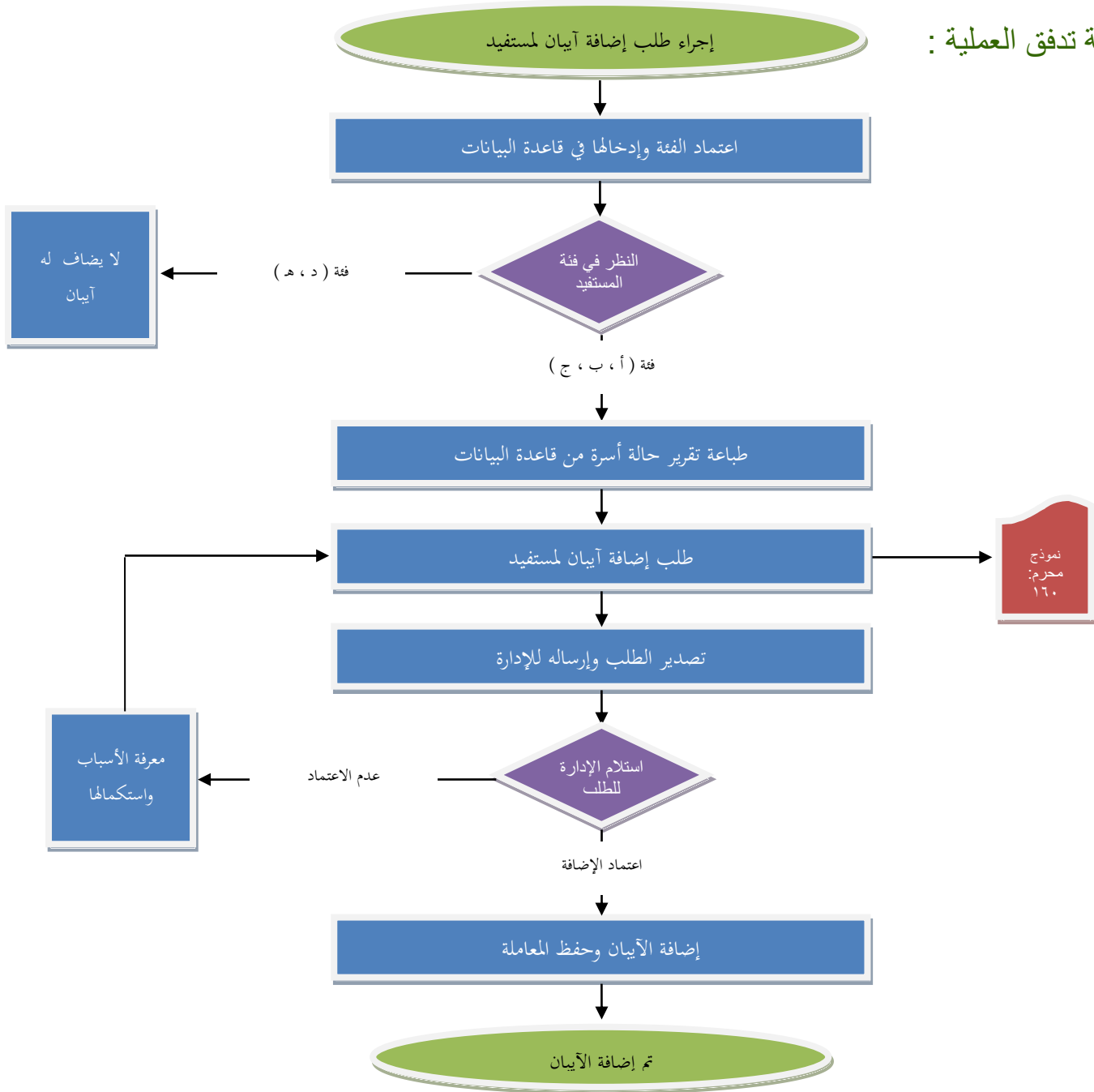
- ٤,٢- الباحث الاجتماعي : طباعة تقرير حالة الأسرة ، وتعبئة النموذج الخاص بالعملية .
- ٤,٣- مساعد الباحث الاجتماعي : مساعدة الباحث في تعبئة النموذج ، وتصدير المعاملة للإدارة .
- ٤,٤- الإدارة : استلام نموذج المعاملة واعتماد إضافة الأبيان للمستفيد .
- ٤,٥ - مسئول البركة : إضافة الأبيان للمعتمدين من الإدارة .

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) .
- 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 : ١٦٠) ، وإرفاقه مع تقارير الأسر الجديدة ، وتستغرق هذه العملية (٥ د / نموذج) .
- ٤ - يقوم (مساعد الباحث) بتصدير النموذج مع التقارير وإرسالها للإدارة لاعتماد إضافة الأبيان ، وتستغرق هذه العملية (٥ د / خطاب) .
- ٥ - يقوم المدير التنفيذي بتعميد مسئول نظام البركة بإضافة الأبيان للمستفيد أو عدمه .
- ٦ - في حال تعمد الإدارة بإضافة الأبيان يقوم مسئول نظام البركة بإضافة الأبيان للمستفيد وحفظ المعاملة لديه .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

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

٧. سجلات الجودة:

النماذج : (محرم : ١٦٠)



إجراء الرفع لمشروع السقيا أو تفريج كربة

١. الهداف :

١,١ - مساعدة الأسر الواقعة في نطاق خدمة الجمعية في مواجهة بعض الالزامات المالية 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 الاستفادة من مشروع مدد شرط أن يكون من الأسر المسجلة في الجمعية .

٣,٢ - المستندات : هي الأوراق الثبوتية التي تؤكد حاجة المستفيد من المشروعين مدد (عقد الإيجار – صك إثبات دين – تقرير طبي – تعريف من الجامعات – عقد النكاح .. الخ) .

٣,٣ - تفريج كربة : يقصد به إعانة سداد الإيجارات للمستفيدين من الجمعية .

٣,٤ - سقيا الماء : يقصد به الإعانة المخصصة بإيصال الماء للمستفيدين من خلال صهاريج الماء أو من خلال أجهزة التحلية الذاتية .

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 :

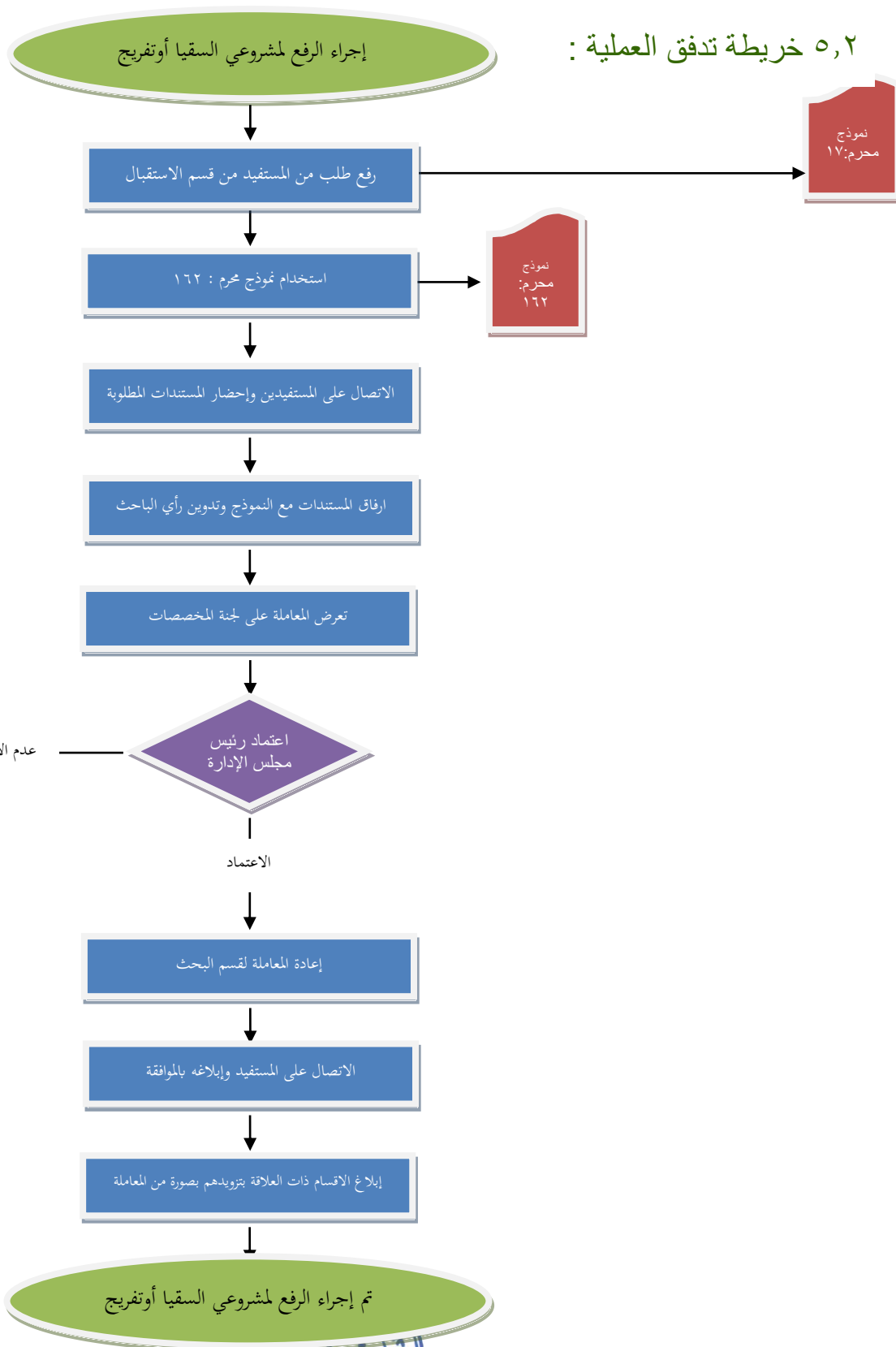
- ١ - يقوم قسم البحث باستلام نموذج (محرم : ١٧) ، من قسم الاستقبال بشرط أن تتم تعبئة النموذج من قبل المستفيد .
- ٢ - بعدها يقوم (الباحث) باستخدام نموذج (محرم : ١٦٢) ، وتحتاج هذه العملية (١٠ د / مستفيد) .
- ٣ - بعد اختيار النموذج يقوم (الباحث / مساعد الباحث) بالاتصال على المستفيد مباشرة ، وذلك لإحضار المستندات الضرورية لكل إعانة ، 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 ، وإبلاغ الاقسام ذات العلاقة بتزويدهم بصورة من نموذج الاعتماد .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

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

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : (محرم : ١٧) (محرم : ١٦٢) .



إجراء تحديث بيانات الأسر

١. الهداف :

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- المستفيد : هو الشخص المسجل في الجمعية ولديه ملف ، وهذا الملف يحتاج إلى تحديث .

٣,٣- موقع التأمينات الاجتماعية : هو الموقع الرسمي للتأمينات الاجتماعية على الانترنت .



- ٣,٤- ملف خاص بالأسرة : هو عبارة عن الملف الأخضر الذي توضع فيه الأوراق الخاصة بكل متقدم للإعانة ، وذلك بعد تخريمها ، والموجود في قسم البحث .
- ٣,٥- 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) 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 (٣٠/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 الالكتروني للتأمينات ، أو الرفع لمركز التنمية الاجتماعية للاستفسار عن التقاعد بالنموذج رقم (محرم : ١١) ، أو الضمان الاجتماعي بالنموذج رقم (محرم: ٩) أو التأهيل الشامل بالنموذج رقم (محرم: ١٦٤) .

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) .

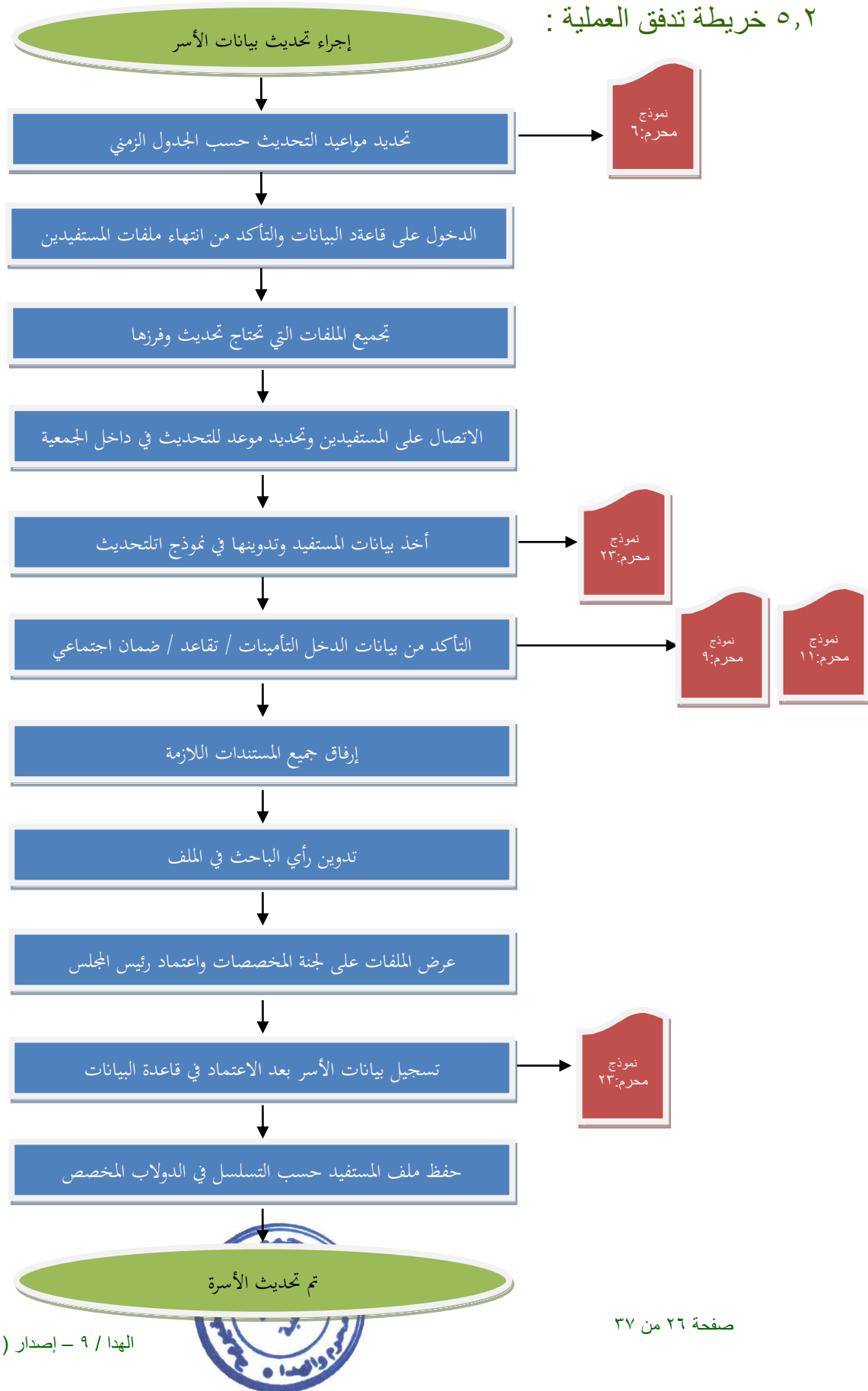
٩ - إرسال (ملف / ملفات) المستفيدين إلى الإدارة لتسليمها للجنة المخصصات بالنموذج رقم (محرم : ١٣) لتسجيل رأيهم على الملف والفئة المستحقة للمستفيد (أ - ب - ج) أو استبعاد الأسرة ، ومن ثم اعتمادها من رئيس مجلس الإدارة ، وتحتاج هذه العملية ٤ أيام من تاريخ إرسال الملفات .

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 :

١,٦- 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 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 .

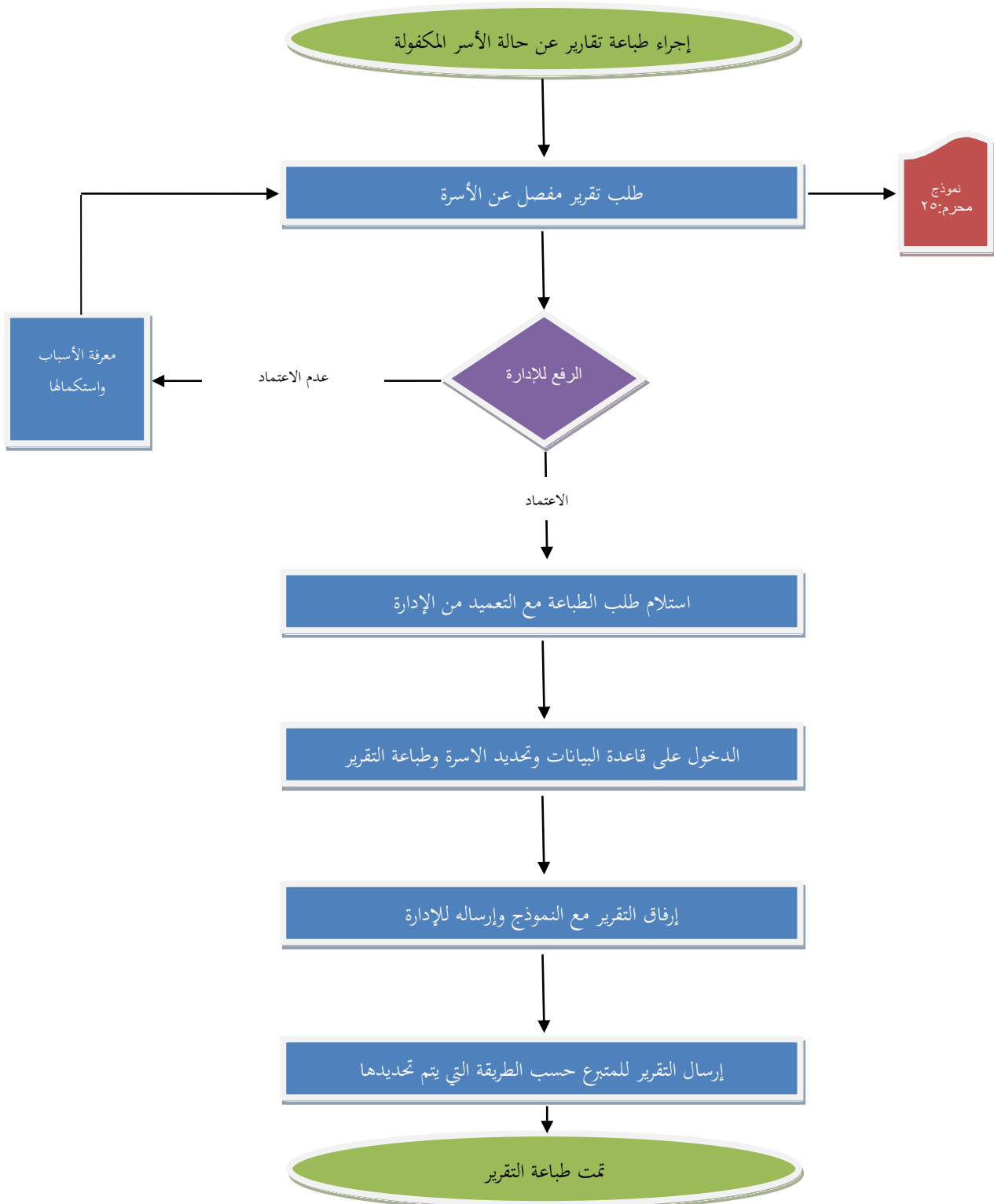
٥. العملية :

١,٥ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- يقوم طالب التقرير برفع طلب تقرير مفصل عن الأسرة من خلال تعبئة النموذج رقم (محرم: ٢٥) ، وتستغرق هذه العملية مدة (١٥ د / أسرة) .
- ٢- بعدها يتم تسليم الطلب للإدارة ، وتقوم الإدارة بتعميد الباحث الاجتماعي بطباعة التقرير المفصل عن الأسرة ، وتستغرق هذه العملية مدة (١٠ د / طلب) .
- ٣ - يقوم قسم البحث باستلام نموذج (محرم : ٢٥) ، يشتمل على تعميم الإدارة بطباعة تقرير عن (أسر / أسرة) من الأسر المكفولة .
- ٤ - بعدها يقوم (الباحث / مساعد الباحث) بالدخول على قاعدة البيانات وتحديد الأسرة و طباعة التقرير ، وتحتاج هذه العملية مدة (١٥ د / أسرة) .
- ٥ - يقوم بعدها (الباحث / مساعد الباحث) بإرفاق التقرير مع النموذج (محرم : ٢٥) وإرسالها للمدير التنفيذي ، وتحتاج هذه العملية مدة (١٥ د) .
- ٦- بعدها تقوم الإدارة بتسليم التقرير لطالب التقرير ، ويقوم بإرسال التقرير للمتبرع حسب الطريق التي يرغب بها المتبرع إما بالبريد الالكتروني أو الواتساب أو الحضور للجمعية أو إرسال المندوب وغيرها، وتستغرق هذه العملية مدة (ساعة / تقرير) .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

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

٧. سجلات الجودة:

النماذج : (محرم : ٢٥) .



آلية تمكين أبناء وبنات الأسر

١. الهداف :

١,١-المساهمة في إيصال الأسر إلى الاكتفاء الذاتي من خلال تدريب وتوجيه أبناء المستفيدين لسوق العمل .

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 ١٦-٤٠ عام .

٤. المسؤوليات :

٤,١-مالك العملية (الباحث الاجتماعي).

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

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

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

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



٥. العملية :

٥,١ ضوابط عامة :

- ١-يشمل التدريب الأبناء (ذكور/ إناث) من سن ١٦ إلى ٤٠ 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 المتدرب بإضافة مبلغ ٣٠٠ ريال تصرف من خلال نظام البركة لمرة واحدة فقط .

٥,٢ المهام التفصيلية للعملية

- ١- يقوم (الباحث الاجتماعي) بحصر أبناء وبنات الأسر المسجلة بالجمعية والمؤهّل أبنائهم للتمكين من فئة (أ – ب – ج) .
- ٢- يقوم (الباحث الاجتماعي) بعمل قاعدة بيانات لجميع أبناء الأسر المسجلة في الجمعية المؤهلين للتمكين من فئة (أ- ب – ج) .
- ٣- يقوم (الباحث الاجتماعي) بإرسال خطاب للمدير التنفيذي يتضمن ابناء الأسر المؤهلين للتدريب .
- ٤- يقوم (الباحث الاجتماعي) بعمل نموذج ارسال رسالة وفق النموذج رقم (محرم : ٥٦) ، لأبناء الأسر لتسجيل رغباتهم في مجالات التمكين سواء من تدريب أو توجيه لسوق العمل أو دعم مشاريع ناشئة وصغيرة .
- ٥- يقوم (رئيس قسم العلاقات العامة) بإرسال النموذج ومتابعته ومن ثم طباعة رغبات أبناء الأسر وارسالها لقسم البحث الاجتماعي .
- ٦- يقوم (الباحث الاجتماعي) 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 الاجتماعي لتوجيههم للمعاهد التدريبية ، وحصر المتدربين منهم في بيان المتدربين من أبناء الأسر ، وفق النموذج رقم (محرم : ١٥٤) .

٩- في حال كان طلب المستفيد توجه لسوق العمل ، يقوم (الباحث الاجتماعي) برفع أسماء الراغبين لبرنامج طاقات أو لبعض الجهات الداعمة للتوظيف وفق نموذج (محرم : ١٦٥) .

١٠ - وفي حال كان طلب المستفيد دعم مشروع صغير أو ناشئ يقوم (الباحث الاجتماعي) بطلب تعبئة دراسة جدوى للمشروع من قبل المتقدم وفق نموذج (محرم : ١٦٦) .

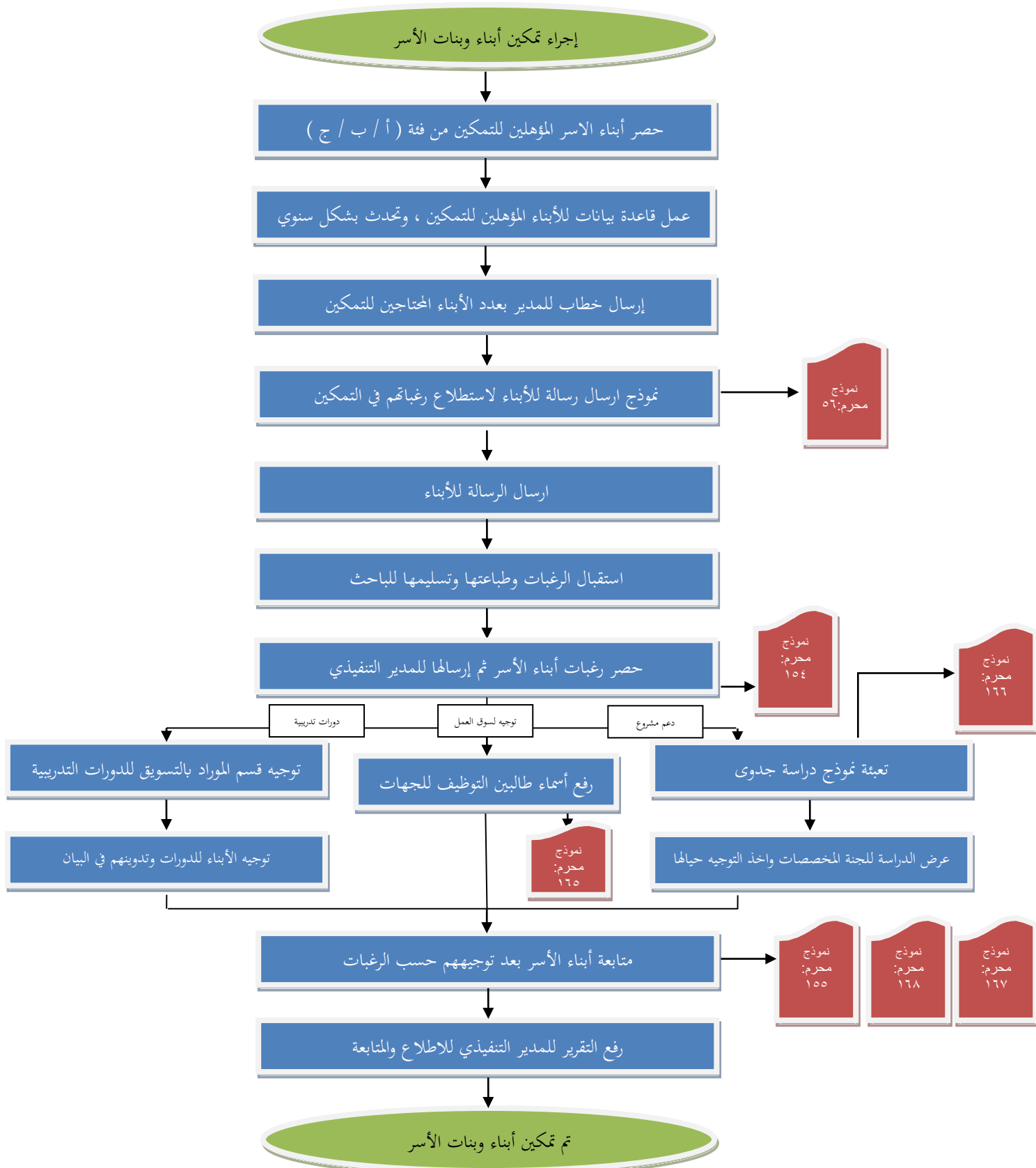
١١- بعد ذلك يقوم (الباحث الاجتماعي) برفع الطلب إلى لجنة المخصصات لدراساتها وتدوين رأيها من حيث اعتماد الدعم أو عدمه .

١٢- يقوم (الباحث الاجتماعي) بالمتابعة سواء مع المعاهد وكتابة تقرير بعد الانتهاء من التدريب لكل متدرب وفق النموذج رقم (محرم : ١٥٥) ، وكذلك المتابعة مع جهات التوظيف وفق نموذج (محرم : ١٦٧) ، وكذلك المتابعة مع أصحاب المشاريع الصغيرة وفق نموذج (محرم : ١٦٨) سواء كان التقرير ورقي أو عبر الرابط الإلكتروني – في حال عدم قدرة المتدرب الحضور للجمعية بعد البرنامج التدريبي - .

١٣- يقوم (الباحث الاجتماعي) بإرسال نسخة من التقارير للمدير التنفيذي .



٥,٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦,١- ملفات المستفيدين .

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

٧. سجلات الجودة:

النماذج : (محرم : ٥٦) ، (محرم : ١٥٤) ، (محرم : ١٥٥) ، (محرم : ١٦٥) ، (محرم:١٦٦)
(محرم : ١٦٧) ، (محرم : ١٦٨) .



نموذج محرم : ٩٥

سجل قائمة سجلات الجودة (لقسم البحث الاجتماعي)

م	اسم السجل	كود السجل	المسئول 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 إعانة طارئة	نموذج محرم : ١٧	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
١٥.	استمارة إعانة طارئة لحالات الدراسة	نموذج محرم : ١٩	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
١٦.	استمارة إعانة طارئة لحالات الديون	نموذج محرم : ٢٠	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
١٧.	استمارة تحديث بيانات	نموذج محرم : ٢٣	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
١٨.	طلب تقرير عن حالة أسرة للكفلاء	نموذج محرم : ٢٥	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
١٩.	إثبات حالة للدورات التدريبية	نموذج محرم : ٢٧	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
٢٠.	بيان بالمتدربين من أبناء الأسر	نموذج محرم : ١٥٤	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
٢١.	تقرير متدرب	نموذج محرم : ١٥٥	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
٢٢.	إضافة آيانات مستفيد	نموذج محرم : ١٦٠	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
٢٣.	دراسة طلب ترميم منزل	نموذج محرم : ١٦١	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
٢٤.	دراسة طلب سقيا الماء	نموذج محرم : ١٦٢	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
٢٥.	رفع استفسار للتأهيل الشامل	نموذج محرم : ١٦٤	الباحث الاجتماعي	محلي	طيلة بقاء ملف المستفيد
٢٦.	بيان بالراغبين للتوجه لسوق العمل	نموذج محرم : ١٦٥	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
٢٧.	دراسة جدوى مشروع صغير	نموذج محرم : ١٦٦	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
٢٨.	استمارة متابعة الأبناء الذين تم توجيههم لسوق العمل	نموذج محرم : ١٦٧	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
٢٩.	استمارة متابعة مشروع مدعوم	نموذج محرم : ١٦٨	الباحث الاجتماعي	محلي	٣ سنوات
٣٠.	خطاب للأحوال المدنية	نموذج محرم : ١٦٩	الباحث الاجتماعي	محلي	طيلة بقاء ملف المستفيد

