

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 .



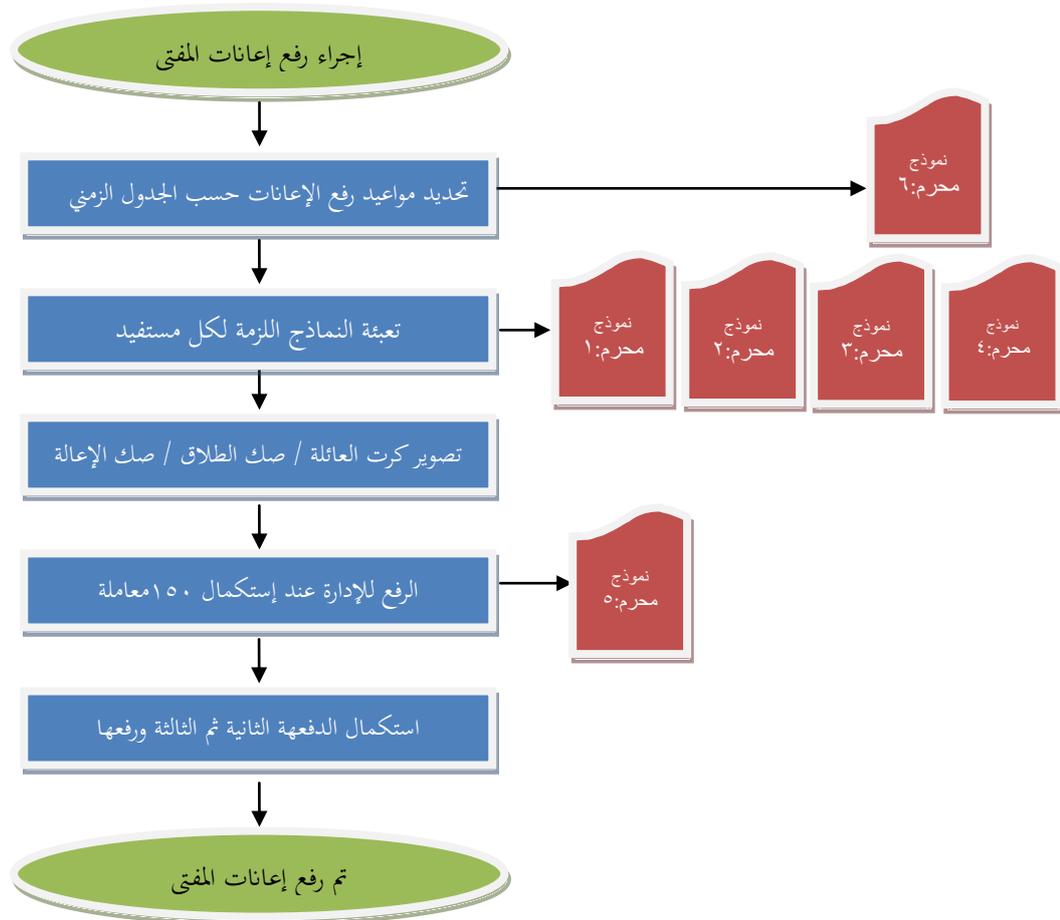
٥. العملية :

١,٥ المهام التفصيلية للعملية :

- ١ - يقوم الباحث الاجتماعي بتحديد مواعيد رفع الإعانات حسب الجدول الزمني لأعمال قسم البحث بالنموذج رقم (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 الأراامل 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 (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 - 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 :

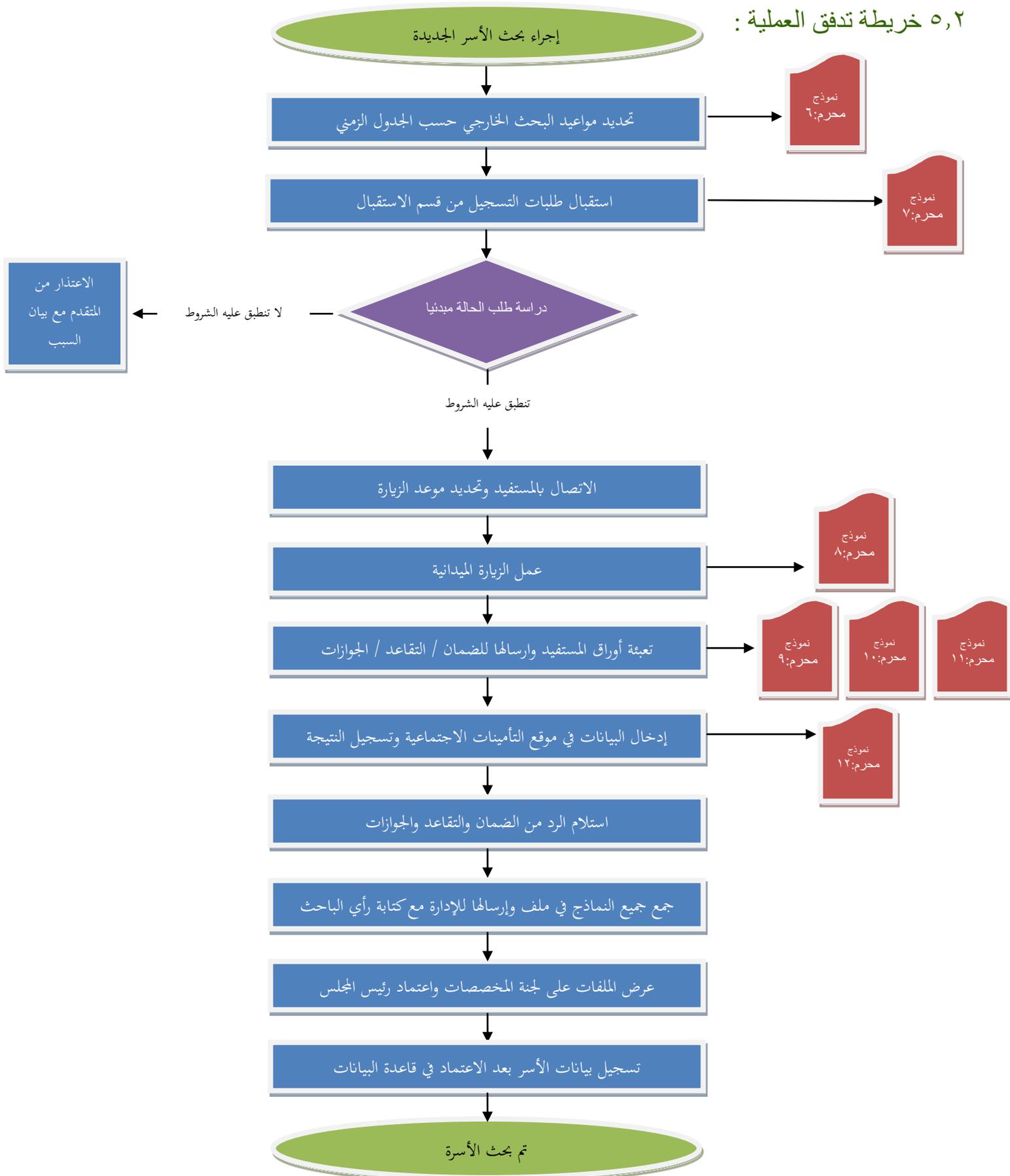
- ١ - يقوم الباحث الاجتماعي بتحديد مواعيد البحث الخارجي حسب الجدول الزمني لأعمال قسم البحث بالنموذج رقم (محرر : ٦) .
- ٢ - يتم استقبال طلب التسجيل من قسم الاستقبال مكتمل فيه بيانات المتقدم بالطلب حسب النموذج المرفق رقم (محرر : ٧) .
- ٣ - يقوم الباحث بالاطلاع على نموذج طلب المستفيد رقم (محرر : ٧) ، وتحديد 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 iso ٩٠٠١:٢٠١٥ (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 :

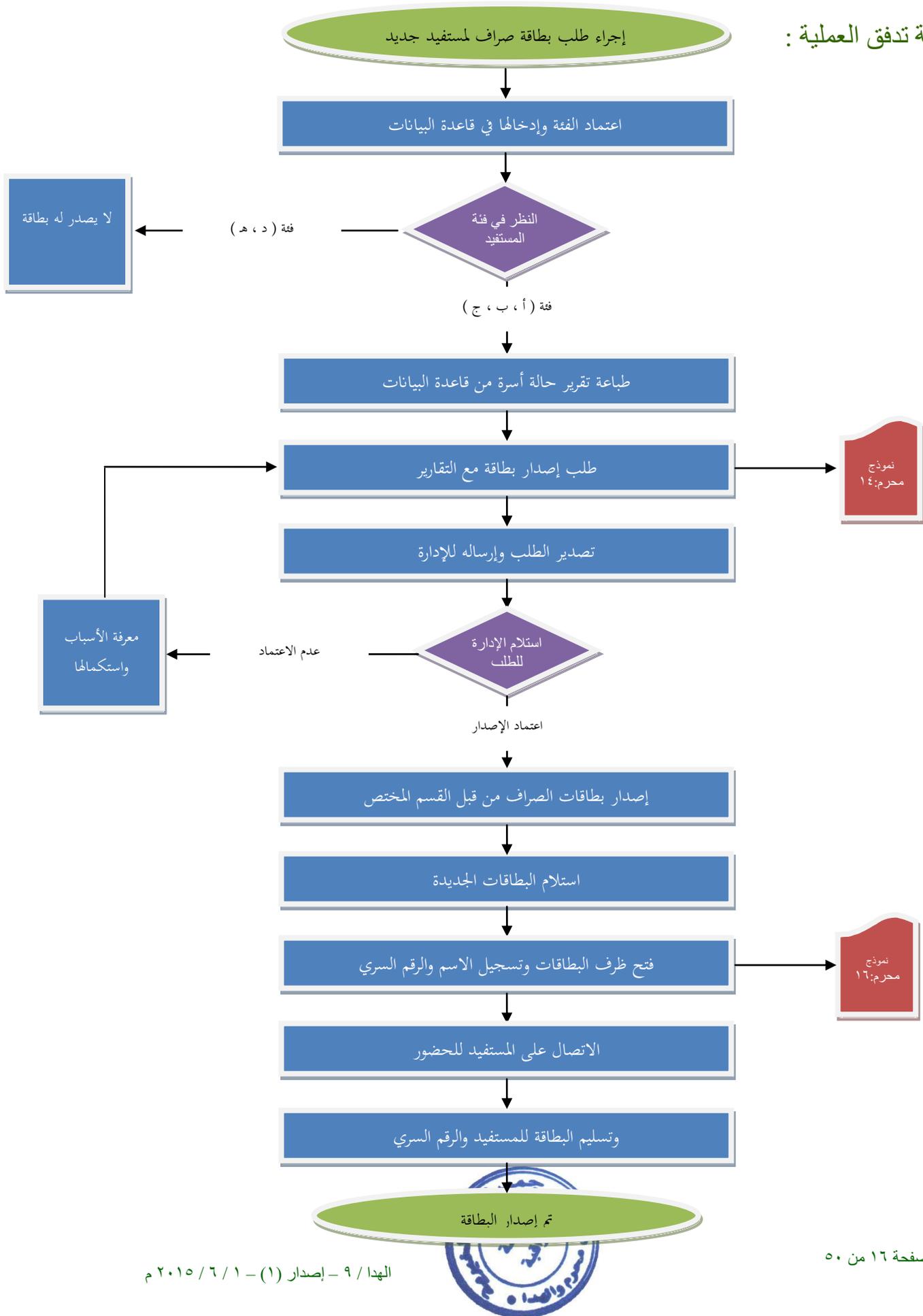
٥,١ المهام التفصيلية للعملية :

- 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 ٢٠١٥:٩٠٠١ iso (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 .

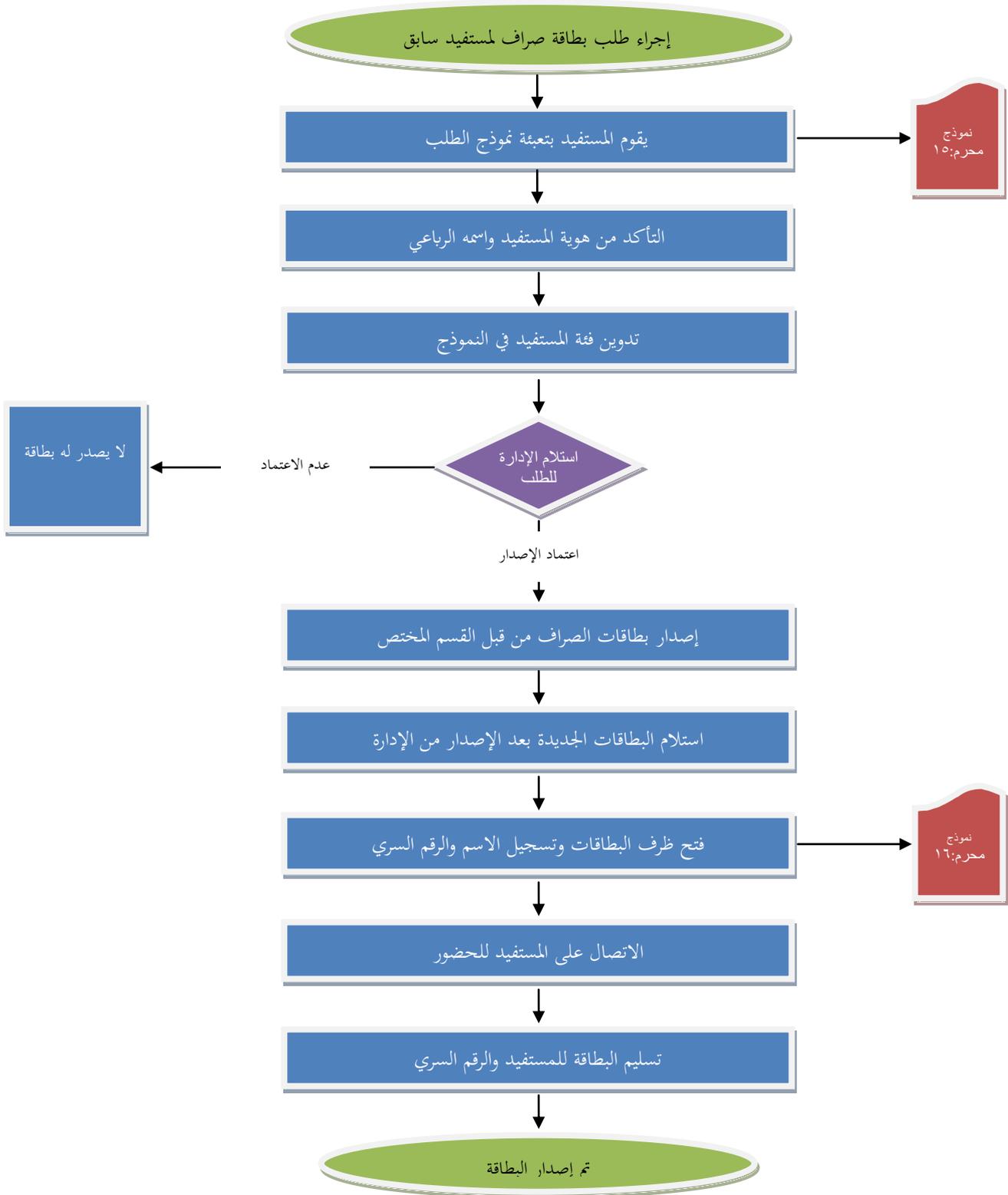
٤,٤- الإدارة : استلام نموذج المعاملة واعتماد إصدار البطاقات للمستخدمين ، تسليم البطاقات لقسم البحث لتسليمها للمستخدمين .

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 كربه

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 كربه 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 (١٠د/ 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 .



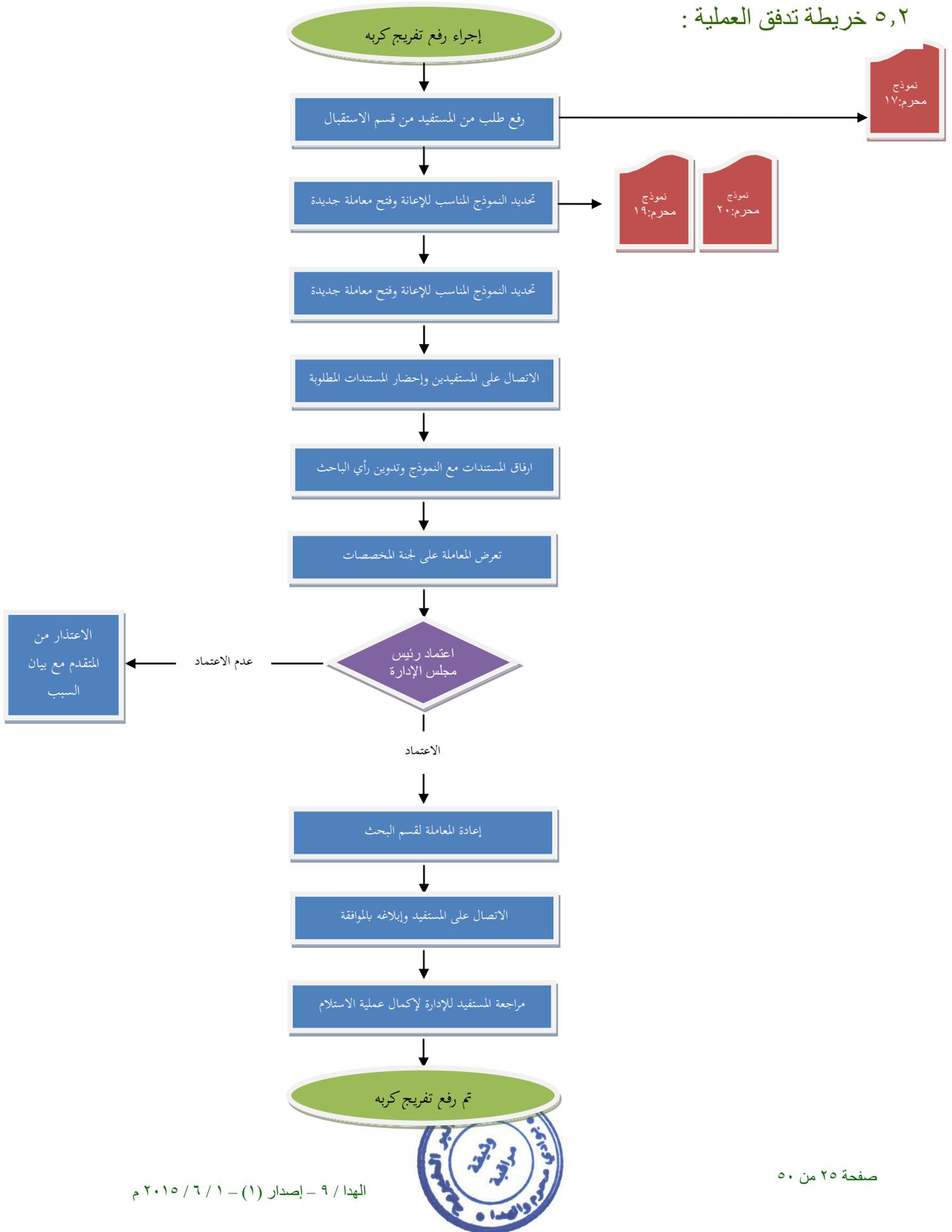
٤ - يقوم (الباحث) بإرفاق المستندات المطلوبة مع النموذج وتدوين رأيه عليها ، وذلك بعد إحضار المستفيد للمستندات المطلوبة ، ومن ثم إرسالها للإدارة لعرضها على لجنة المخصصات ، وتحتاج هذه العملية مدة (١٥ د / ملف) .

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) .

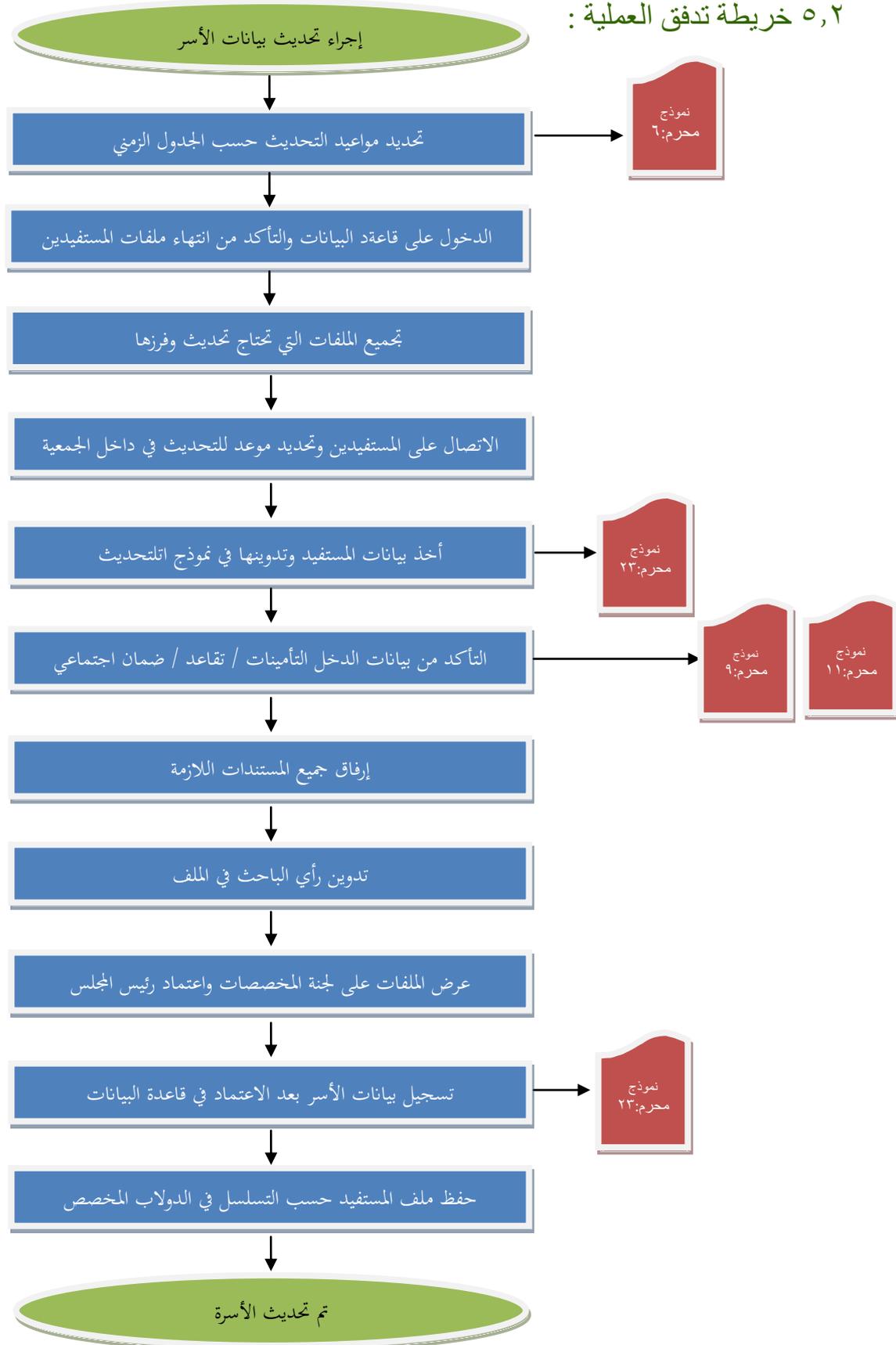
٩ - إرسال (ملف / ملفات) المستفيدين إلى الإدارة لتسليمها للجنة المخصصات بالنموذج رقم (محرم : ١٣) لتسجيل رأيهم على الملف والفئة المستحقة للمستفيد (أ - ب - ج - د - هـ) ، ومن ثم اعتمادها من رئيس مجلس الإدارة ، وتحتاج هذه العملية ٤ أيام من تاريخ إرسال الملفات .

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 .

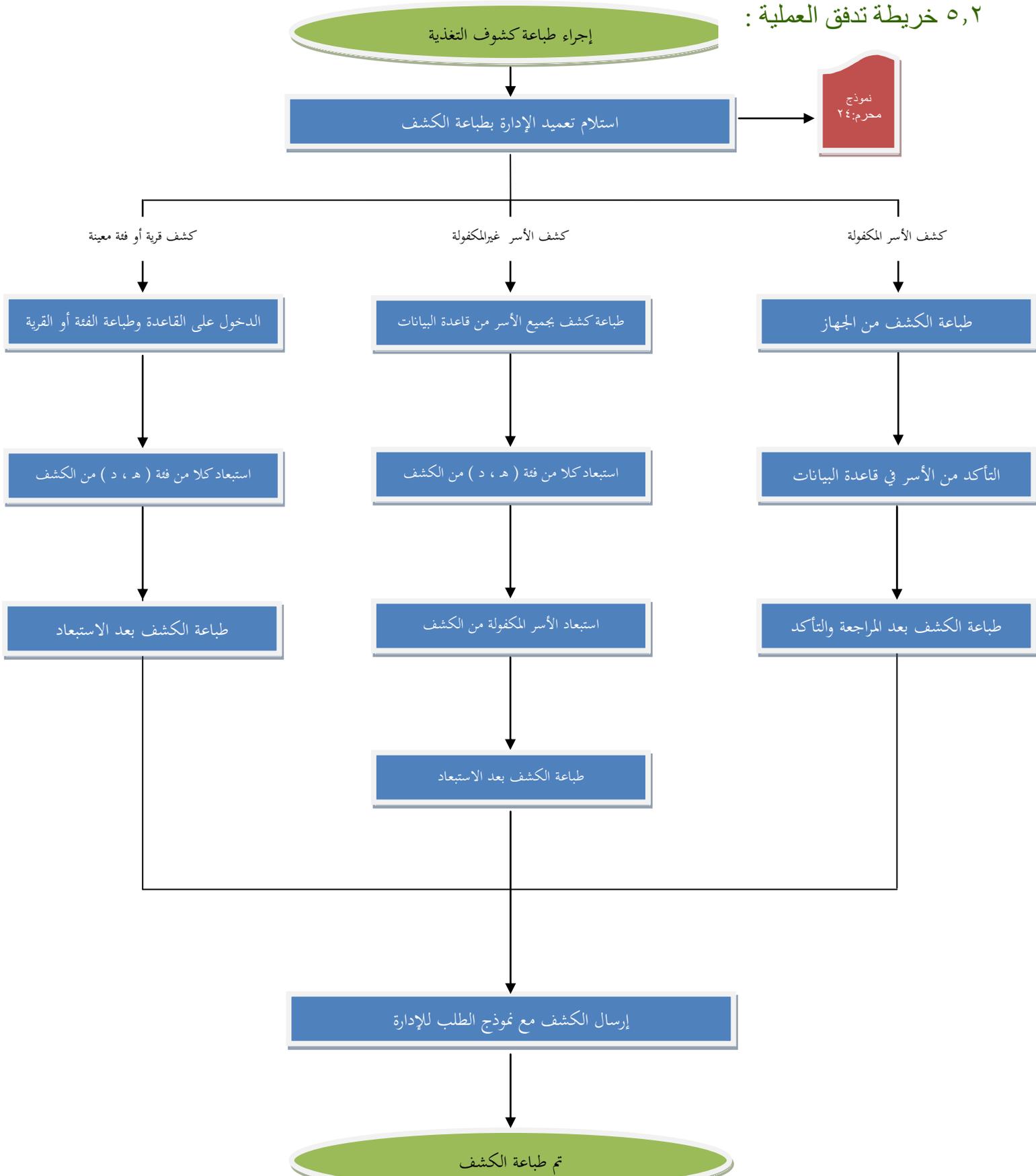
٥.العملية :

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 الكشوف 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 الكشوف كامل واستبعاد كلا من (الفئة د ، هـ ، وكذلك الأسر المكفولة) ، من الكشوف وطباعة الكشوف 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 الكشوف كامل واستبعاد كلا من (الفئة د ، هـ) وتحتاج هذه العملية قرابة (الساعة للفئات) .
- ٥ - بعد المراجعة والطباعة للكشوف المطلوب يقوم (الباحث / مساعد الباحث) بإرسال الكشوف 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 .

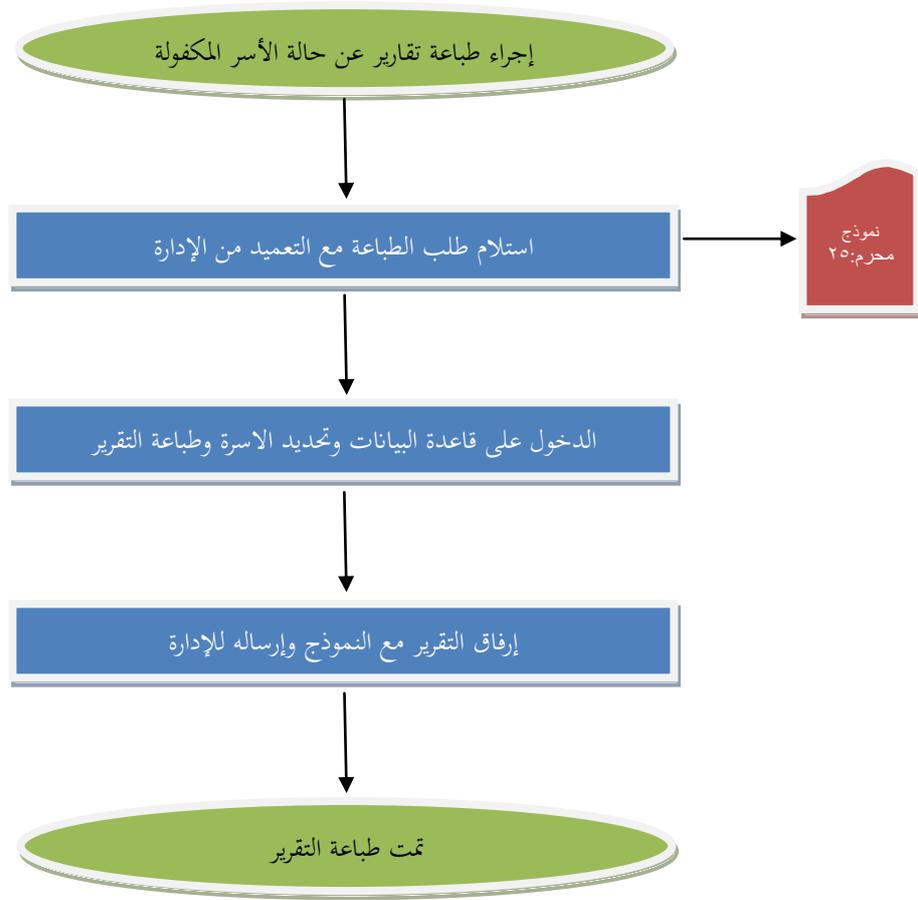
٥. العملية :

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 .

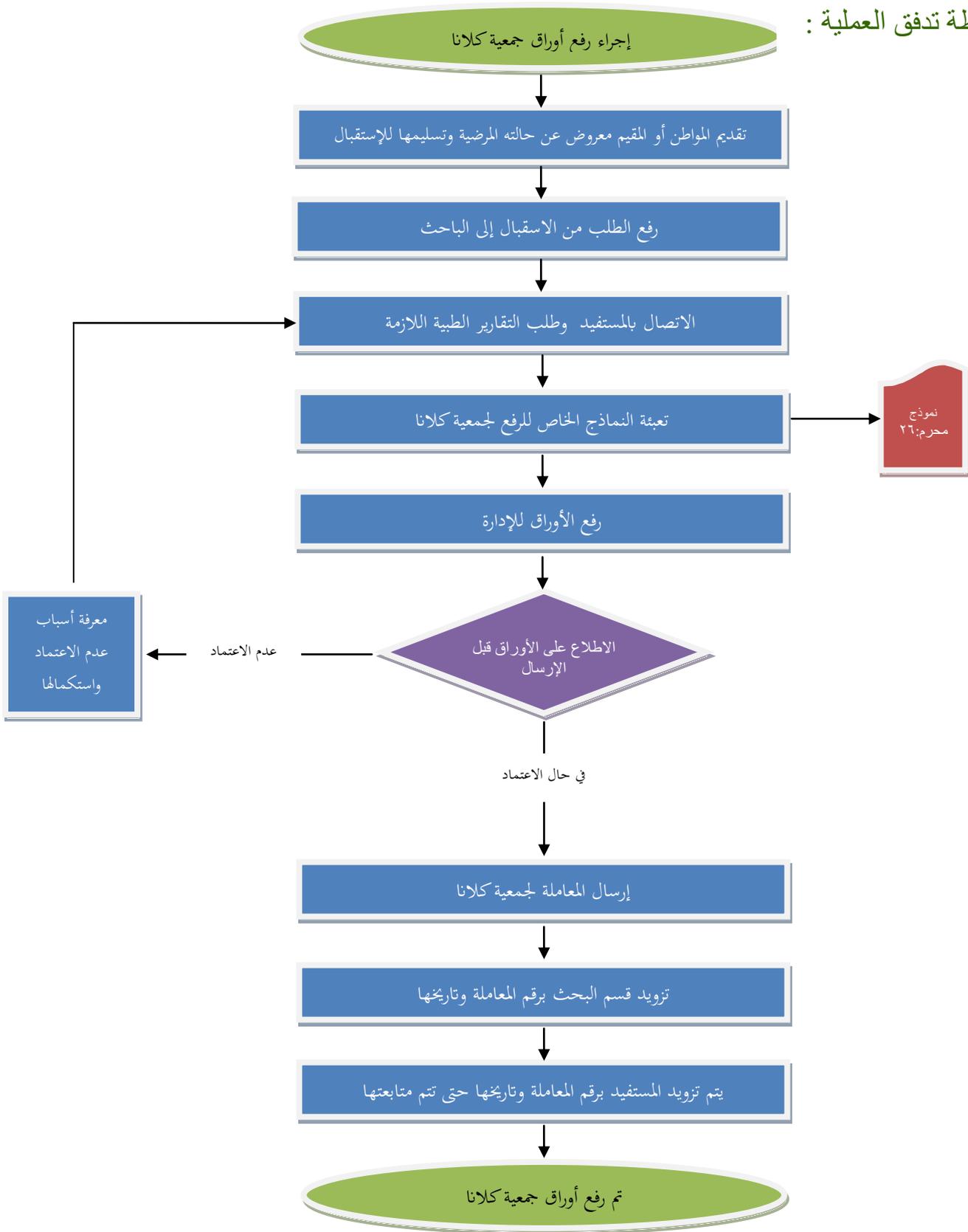
٤,٥ - قسم الاستقبال : استلام معروض المتقدمين للإعانة ورفعها للباحث الاجتماعي .

٥. العملية :

٥,١ 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



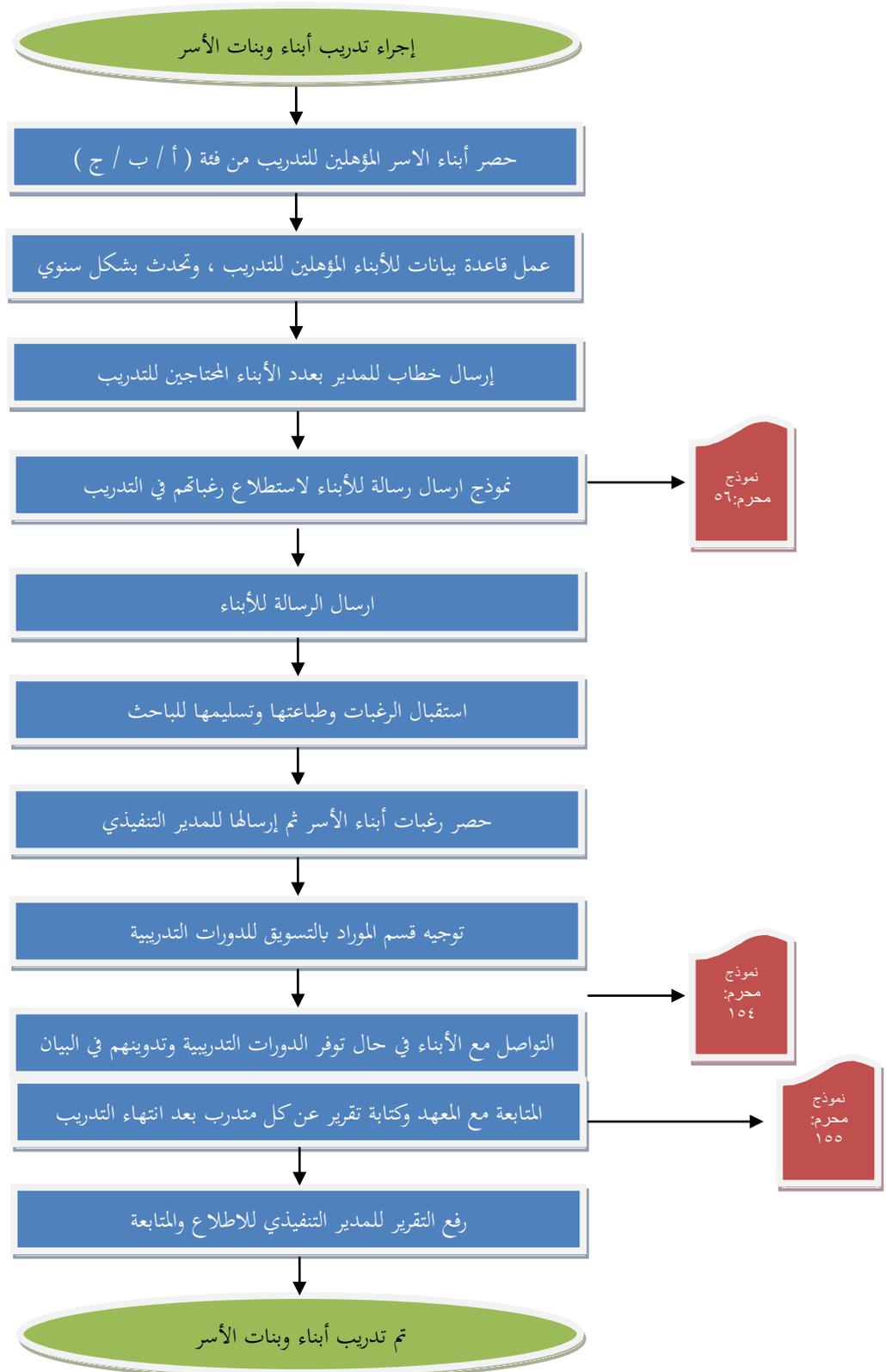
٨- في حال توفر دورات تدريبية يتم التواصل مع أبناء الأسر المسجلة عن طريق الباحث الإجتماعي لتوجيههم للمعاهد التدريبية ، وحصر المتدربين منهم في بيان المتدربين من أبناء الأسر ، وفق النموذج رقم (محرم : ١٥٤)

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 المستخدمين .
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

