

نظام إدارة الجودة

Quality Management System

إعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم : إبراهيم عواض الثبتي	الاسم : محمد عبد اللاه المنصوري	الاسم : بندر مطر الشهراني
المسمى الوظيفي : مسئول الكفالات	المسمى الوظيفي : مدير إدارة الجودة والتميز	المسمى الوظيفي : المدير التنفيذي
التوقيع :	التوقيع :	التوقيع :

الإصدار الثاني

لائحة إجراءات
كفالات الأسر
(الهدا / ١١)



نموذج محرم : ٩١

نموذج مراقبة الإصدار / الاعتماد

لائحة إجراءات مراقبة الوثائق (الهدا / ٢)			
بيان التعديل			
رقم التعديل	التاريخ	رقم الصفحة	ملخص التعديل
إعداد	مراجعة	إعتماد	
الاسم: ابراهيم الثبيتي	الاسم: محمد عبد الله المنصوري	الاسم: بندر مطر الشهراني	
الوظيفة: مسئول الكفالات	الوظيفة: مدير إدارة الجودة والتميز	الوظيفة: المدير التنفيذي	
التوقيع:	التوقيع:	التوقيع:	



فهرس الإجراءات

٤	إجراء متابعة المتبرعين
٩	إجراء متابعة الأسر
١٤	إجراء إضافة أرقام المتبرعين
١٨	إجراء تحويل الكفالات
٢٢	إجراء عملية التغذية المالية للأسر
٢٧	سجل قائمة سجلات الجودة (لقسم الكفالات)



إجراء متابعة المتبرعين

١. الهدف :

١.١ - معرفة المتبرعين الكافلين للأسر والأيتام المستمرين والمنقطعين .

٢. نطاق التطبيق:

٢.١ - داخل الجمعية في قسم الكفالات (من خلال إكمال الإجراءات اللازمة) .

٣. التعريفات:

٣.١ - كشوفات البنوك : هو عبارة عن الكشوفات التي تسحبها الجمعية من البنوك التالية (الراجحي - الأهلي - الرياض - العربي البلاد) وهي عبارة عن كشوفات الحسابات العامة لكل بنك عدا مصرف الراجحي فهو الكشف الخاص بحساب كفالة الأسر .

٣.٢ - كشف التحصيل النقدي : هو عبارة عن الكشف الذي يقوم قسم المحاسبة فيه بتسجيل التحصيل النقدي من جميع الموظفين .

٣.٣ - ملف الكفالات : هو عبارة عن ملف (اكسل) .



٤.المسؤوليات :

٤.١- مالك العملية (مسئول الكفالات)

٤.٢- مسئول الكفالات : استلام كشوفات البنك وكشف التحصيل النقدي ، ومتابعة المتبرعين المسددين والمنقطعين ، والتواصل مع المنطق أو استبعاده .

٤.٣- المحاسب : تزويد مسئول الكفالات بكشوف الحسابات وكشوف التحصيل النقدي .

٤.٤- الإدارة : توجيه مسئول الكفالات بالإجراء اللازم مع المتبرعين المنقطعين لمدة ثلاثة أشهر ومتابعة نتيجة ذلك التوجيه .

٤.٥ – تنمية الموارد المالية : الإفادة عن أسباب انقطاع المتبرع ، والإجراء المتخذ من القسم تجاه ذلك .

٥.العملية :

٥.١ المهام التفصيلية للعملية :

١- يقوم (مسئول الكفالات) بطلب كشف بنك (الراجحي- والأهلي) من قسم المحاسبة شهريا وبنك العربي والبلاد والرياض كل ثلاثة أشهر وفق النموذج (محرم : ٥١) ، وتستغرق عملية تعبئة طلب الكشف نصف ساعة ، بينما يستغرق الحصول على الكشف يوم كامل .

٢- كما يقوم (مسئول الكفالات) بطلب كشوف التحصيل النقدي من قسم المحاسبة شهرياً (محرم:٥١) ، وتستغرق عملية تعبئة طلب الكشف نصف ساعة ، بينما يستغرق الحصول على الكشف يوم كامل .

٣- بعدها يقوم (مسئول الكفالات) بمراجعة بيانات المتبرعين من كشوفات الحسابات البنكية وكشف التحصيل النقدي ومطابقتها مع البيانات الموجودة في ملف الكفالات ، لمعرفة المسددين والمنقطعين ، وتستغرق هذه العملية مدة ثلاثة أيام .

٤- في حالة وجود أي متبرع منقطع أو لم يسدد إذا كان ذلك للشهر الاول أو الشهر الثاني يتم التواصل مع المتبرع وفق البيانات الموجودة لدى قسم الكفالات ، أما إذا كان الانقطاع لمدة ثلاثة أشهر متتالية يكرر (مسئول



الكفالات) متابعة المتبرع والتواصل معه وفي حال عدم الاستجابة أو التحويل ، يتم إشعار الإدارة بذلك وفق النموذج رقم (محرم : ٥٢) ، وتحتاج هذه العملية مدة يومين عمل .

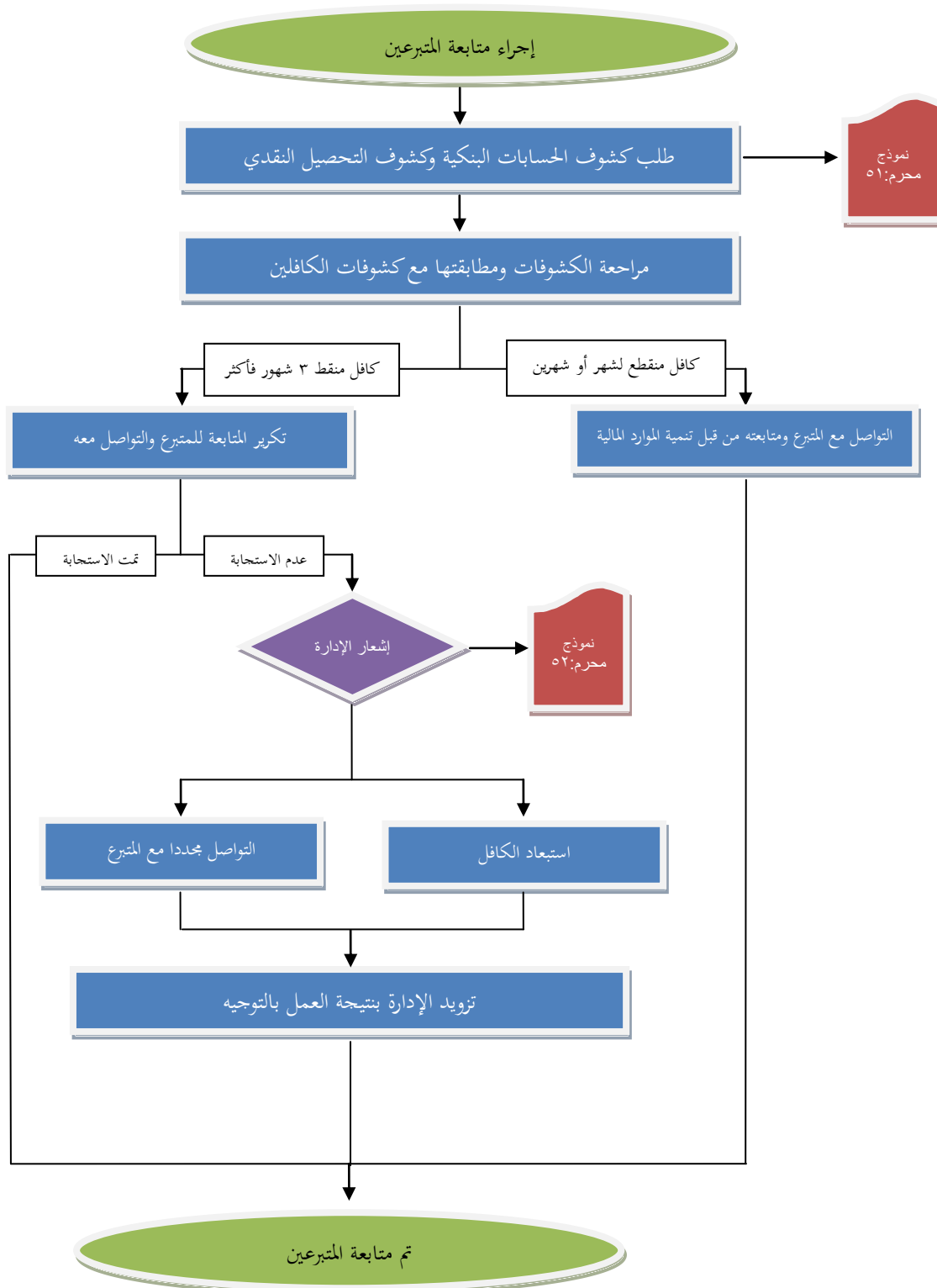
٦- بعد ذلك يقوم رئيس تنمية الموارد المالية بالإفادة عن أسباب الانقطاع للمتبرع في ذات النموذج (محرم : ٥٢) ، وبعدها ترسل للإدارة ، وتستغرق مدة عمل يوم واحد فقط .

٥- بعد وصول النموذج للإدارة يبقى لدى الإدارة مدة ثلاثة أيام كحد أقصى بعدها تعاد المعاملة للقسم بالتوجيه اللازم مع المتبرع (إما بالاستبعاد أو التواصل معه مجددا) .

٦- بعدها يقوم (مسئول الكفالات) بتزويد الإدارة بنتيجة العمل بتوجيه الإدارة خلال يومين من تاريخ التوجيه .



٥.٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦.١ - المواصفة القياسية ISO ٩٠٠١:٢٠١٥ البند (١-٢-٥) ، والبند (٢ - ٨) .
- ٦.٢ - كشوفات البنك .
- ٦.٣ - كشوفات التحصيل النقدي
- ٦.٤ - بيانات المتبرعين

٧. سجلات الجودة :

- النماذج : (محرم : ٥١) ، (محرم : ٥٢)



إجراء متابعة الأسر

١. الهدف :

١.١ - متابعة الأسر المكفولة ومعرفة استمرارها لدى الجمعية وأحقية صرف الإعانة لها من خلال الكفالات الشهرية

١.٢ - إضافة الأسر الجديدة في الجمعية حتى يتمكن من البحث لها عن كافل جديد .

٢. نطاق التطبيق:

٢.١ - داخل الجمعية في قسم الكفالات (من خلال إكمال الإجراءات اللازمة) .

٣. التعريفات :

٣.١ - كشوفات الأسر غير المكفولة : هو عبارة عن الكشف عن الكشوفات التي يتم طباعتها من قبل قسم البحث من قاعدة البيانات الخاصة بالأسر .

٣.٢ - كشف التحصيل النقدي : هو عبارة عن الكشف الذي يقوم قسم المحاسبة فيه بتسجيل التحصيل النقدي من جميع الموظفين .

٣.٣ - قائمة الأسر المكفولة: هو عبارة عن ملف (اكسل) موجود في جهاز مسئول الكفالات ، على سطح المكتب بعنوان (الكفالات) .

٣.٤ - قائمة الأسر الغير المكفولة : عبارة عن القائمة الموجودة لدى قسم الكفالات في (فولدر ورقي) بعنوان (الأسر غير مكفولة) .



٤. المسؤوليات :

٤.١- مالك العملية (مسئول الكفالات)

٤.٢- مسئول الكفالات : استلام كشوفات الأسر ومتابعة الأسر المستبعدة والجديدة في قائمة الأسر .

٤.٣- الباحث : تزويد مسئول الكفالات ببيانات الأسر المستبعدة من لجنة المخصصات والأسر الجديدة في الجمعية والمعتمدة من لجنة المخصصات .

٤.٤- الإدارة : اعتماد النماذج بين كلا من قسم الكفالات وقسم البحث .

٤.٥- لجنة المخصصات : اعتماد الأسر الجديدة والمستحقة للإعانة ، واستبعاد الأسر المكفولة بعد التحديث .

٤.٦- رئيس مجلس الإدارة : اعتماد رأي لجنة المخصصات في الاستبعاد والاعتماد .

٥. العملية :

٥.١ المهام التفصيلية للعملية :

١- يقوم (مسئول الكفالات) بمتابعة كشوفات الأسر المكفولة والغير مكفولة شهرياً من خلال قاعدة البيانات ، وتستغرق هذه العملية يومين .

٢- في حال تم استبعاد أسرة مكفولة من قبل لجنة المخصصات يقوم قسم البحث بتعبئة نموذج (محرم : ٥٤) ، وإرساله للإدارة وتوقيع الإدارة عليه وإرساله لقسم تنمية الموارد المالية ليتم التواصل مع الكافل ، ومن ثم إرساله لقسم الكفالات ، وتستغرق مدة (٤س / أسرة) .

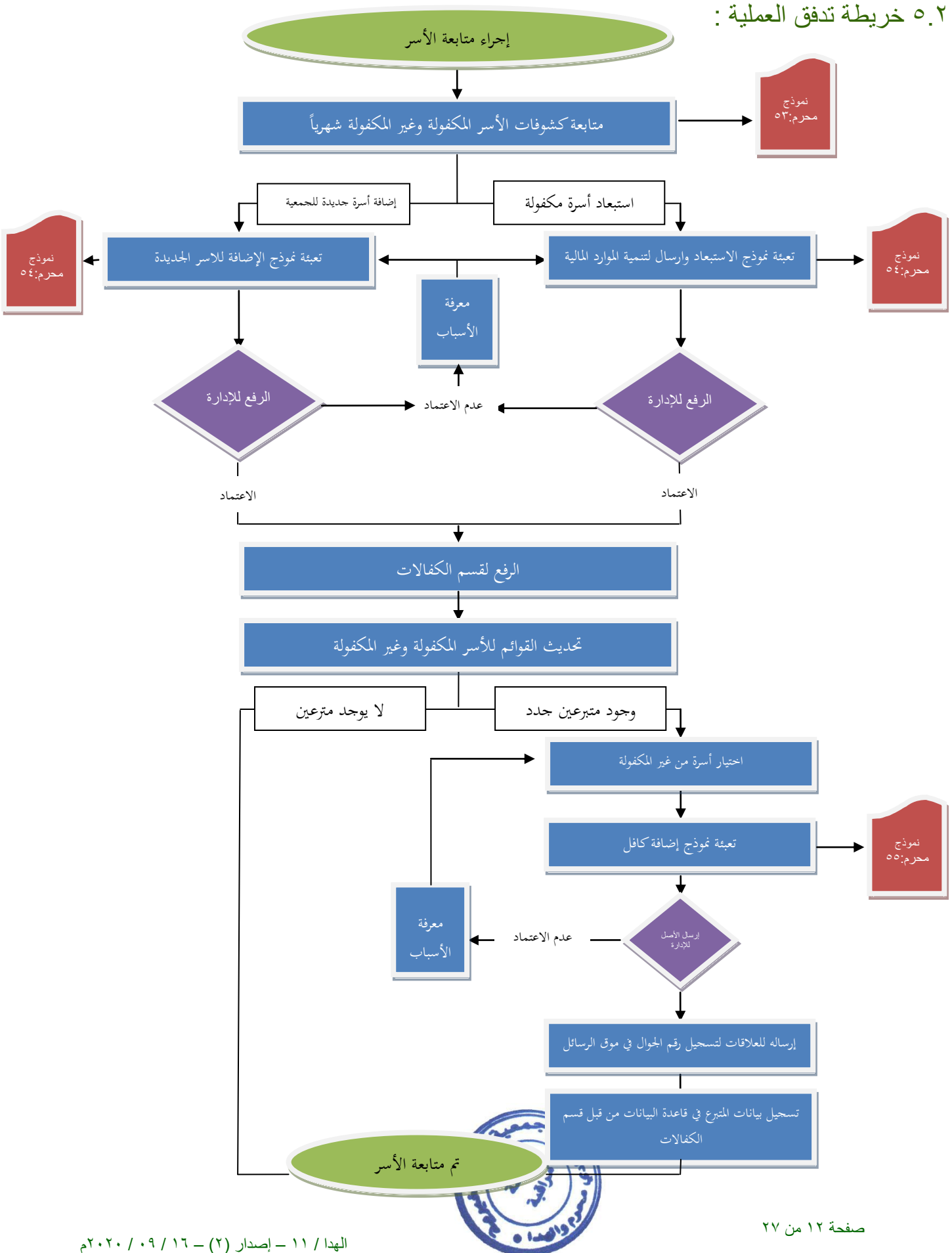
٣- في حال تم إضافة أسرة جديدة للجمعية واعتمادها من لجنة المخصصات ورئيس مجلس الإدارة يقوم الباحث ، بتعبئة نموذج (محرم : ٥٤) ، وإرساله للإدارة وتوقيع الإدارة عليه وإرساله لقسم الكفالات ، وتستغرق مدة (٤س / أسرة) .



- ٤- بعدها يقوم مسئول الكفالات بتحديث القائمة الموجودة لديه في الأسر المكفولة من خلال استبعاد الأسر المستبعدة من قبل لجنة المخصصات ، وتحديث قائمة الأسر غير المكفولة من خلال إضافة الأسر الجديدة المسجلة في الجمعية ، وتستغرق هذه العملية مدة (ساعة / أسرة) .
- ٥- في حال وجود متبرع جديد يرغب في كفالة أسرة ، يقوم مسئول الكفالات باختيار أسرة من قائمة الأسر الغير المكفولة لديه وبعد موافق المتبرع يقوم (مسئول الكفالات / موظف تنمية الموارد المالية) بتعبئة النموذج رقم (محرم : ٥٥) ، وإرساله للإدارة ، وتستغرق هذه العملية (٣٠د/أسرة) .
- ٦ - وبعد ذلك تقوم الإدارة باعتماد النموذج (محرم : ٥٥) وإرسال النموذج لقسم العلاقات وقسم الكفالات ، ويقوم قسم العلاقات بإضافة رقم المتبرع في موقع الرسائل النصية ، ويقوم قسم الكفالات بتسجيل بيانات المتبرع للأسرة في قاعدة البيانات ، وتستغرق هذه العملية (ساعة / أسرة) .
- ٧- بعدها يقوم مسئول الكفالات بالاحتفاظ بصورة من النموذج .



٥.٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

- ٦.١ - المواصفة القياسية iso ٩٠٠١:٢٠١٥ البند (١-٢-٥) ، والبند (٢ - ٨) .
- ٦.٢ - كشوفات الأسر غير المكفولة .

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : (محرم : ٥٤) ، (محرم : ٥٥)



إجراء إضافة أرقام المتبرعين

١. الهدف :

١.١ - حفظ أرقام المتبرعين في موقع الرسائل حتى يسهل من عملية التواصل الشهري والدوري مع المتبرع .

٢. نطاق التطبيق:

٢.١ - داخل الجمعية في قسم الكفالات (من خلال إكمال الإجراءات اللازمة) .

٣. التعريفات:

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

٣.٢ - مجموعة (اكفاني محدثة) : هو عبارة عن اسم المجموعة في موقع الرسائل التي تحتوي على أسماء الكافلين وأرقامهم المحدثة .

٤. المسؤوليات :

٤.١ - مالك العملية (مسئول الكفالات)

٤.٢ - مسئول الكفالات : إضافة رقم الكافل في موقع الرسالة .

٤.٣ - تنمية الموارد المالية : تزويد مسئول الكفالات ببيانات الكافل .



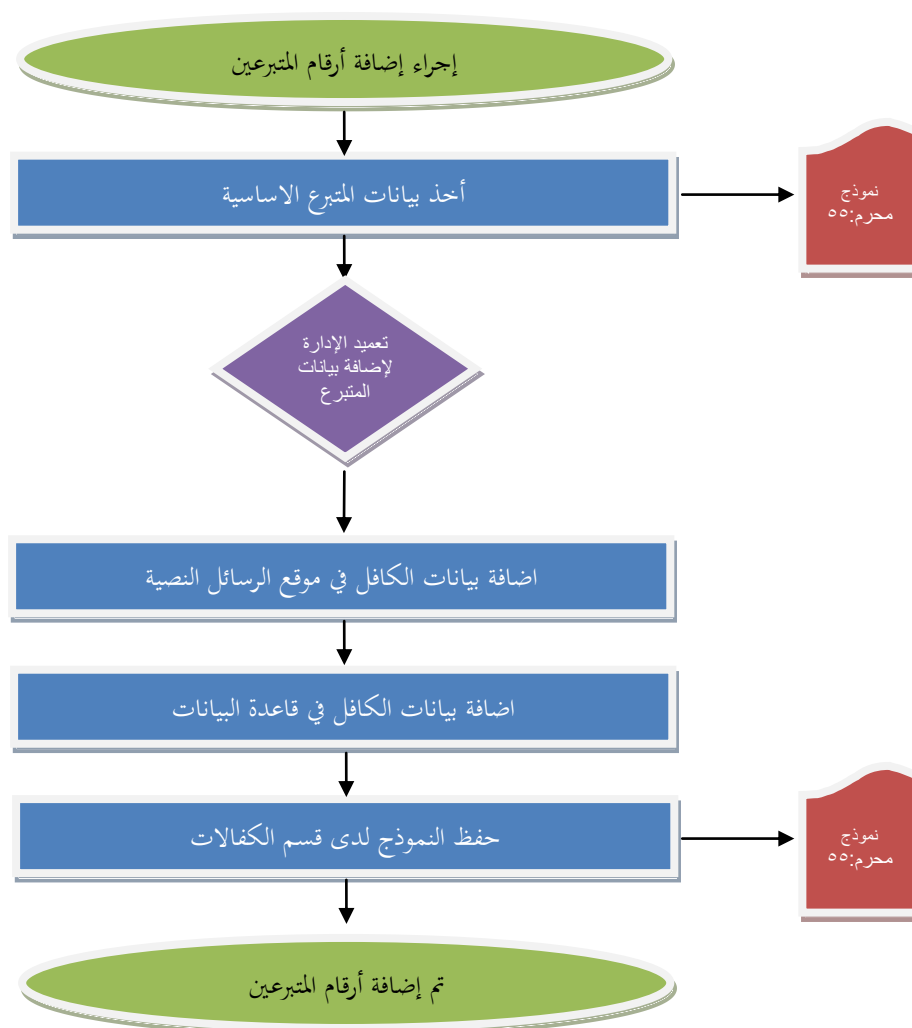
٥. العملية :

٥.١ المهام التفصيلية للعملية :

- ١- في حال رغبة المتبرع في كفالة أسرة سواء بالحضور إلى الجمعية أو عن طريق تنمية الموارد المالية ، يقوم (مسئول الكفالات / موظف تنمية الموارد المالية) بأخذ بيانات المتبرع الأساسية وتعبئة النموذج رقم (محرم:٥٥) في حال توفر الرغبة في الاستمرارية في الكفالة لمدة لا تقل عن ٣ أشهر ، وتستغرق هذه العملية مدة (ساعة / متبرع) .
- ٢- يتم رفع النموذج رقم (محرم : ٥٥) للإدارة حتى يتم التعميد بإضافة بيانات الكافل في قاعدة البيانات وموقع الرسائل .
- ٣- يقوم (قسم العلاقات) بإضافة رقم جوال المتبرع على موقع الرسائل النصية الخاص بالجمعية .
- ٤- يقوم (مسئول الكفالات) بتسجيل بيانات الكافل على قاعدة البيانات الخاصة بالكفالات ، وتستغرق هذه العملية على مدة (١٥ / رقم) .
- ٤- بعد الإضافة يقوم (مسئول الكفالات) بالاحتفاظ بالنموذج لدى القسم .



٥.٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦.١ - المواصفة القياسية iso ٩٠٠١:٢٠١٥ البند (١-٢-٥) ، والبند (٢ - ٨) .

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : (محرم : ٥٥) .



إجراء تحويل الكفالات

١. الهدف :

١.١ - صرف المبالغ المتبرع بها من قبل الكافلين للأسر المستفيدة ، وعدم تعطل عملية الصرف لأي سبب كان .

٢. نطاق التطبيق:

٢.١ - داخل الجمعية في قسم الكفالات (من خلال إكمال الإجراءات اللازمة) .

٣. التعريفات:

٣.١ - ملف الكفالات : هو عبارة عن ملف (اكسل) موجود في جهاز مسئول الكفالات ، على سطح المكتب.

٣.٢ - كشف الأسر غير المكفولة : عبارة عن كشف ورقي يتم طلبه من الباحث الاجتماعي فيه بيانات الأسر غير المكفولة .

٤. المسؤوليات :

٤.١ - مالك العملية (مسئول الكفالات)

٤.٢ - مسئول الكفالات : إسقاط الأسرة من الكشف ، وتحويل الكفالة ، وإبلاغ الكافل بذلك .



٤.٣- الباحث : تزويد العلاقات ومسئول الكفالات بنموذج الاستبعاد .

٤.٤- الإدارة : اعتماد تحويل الكفالات .

٥. العملية :

٥.١ المهام التفصيلية للعملية :

١- في حال استبعاد لجنة المخصصات لأسرة معينة يقوم الباحث بتعبئة نموذج رقم (محرم : ٥٤)

، وإرساله للإدارة التنفيذية .

٢- يقوم المدير التنفيذي بتوجيه الأقسام التالية (تنمية الموارد المالية لتبليغ الكافل / العلاقات لحذف

الأسرة من قائمة الرسائل / الكفالات لحذف الأسرة من قاعدة بيانات المكفولين) .

٣- يقوم قسم تنمية الموارد المالية بالتواصل مع المتبرع وإبلاغه باستبعاد الأسرة وإشعاره بالإجراء

المتخذ .

٤- يقوم (مسئول الكفالات) بالنظر للأسرة المستبعدة في حال كانت غير مكفولة يتم إسقاطها من

كشف الأسر غير المكفولة حتى لا يتم كفالته في وقت لاحق ، وفي حال كانت الأسرة مكفولة يقوم

بإسقاطها من كشف الأسر المكفولة ، وتستغرق هذه العملية مدة (ساعة / أسرة) .

٥- يقوم مسئول الكفالات – في حال كان الكافل مستمر - بتحويل الكفالة إلى أسرة أخرى سواء

كانت الأسرة من اختيار المتبرع أو حسب الأكثر حاجة إذا لم يختار الكافل أسرة بعينها وتتم عملية

التحويل وفق نموذج (محرم : ٨٩) ، وتستغرق هذه العملية مدة (ساعتين / أسرة) .

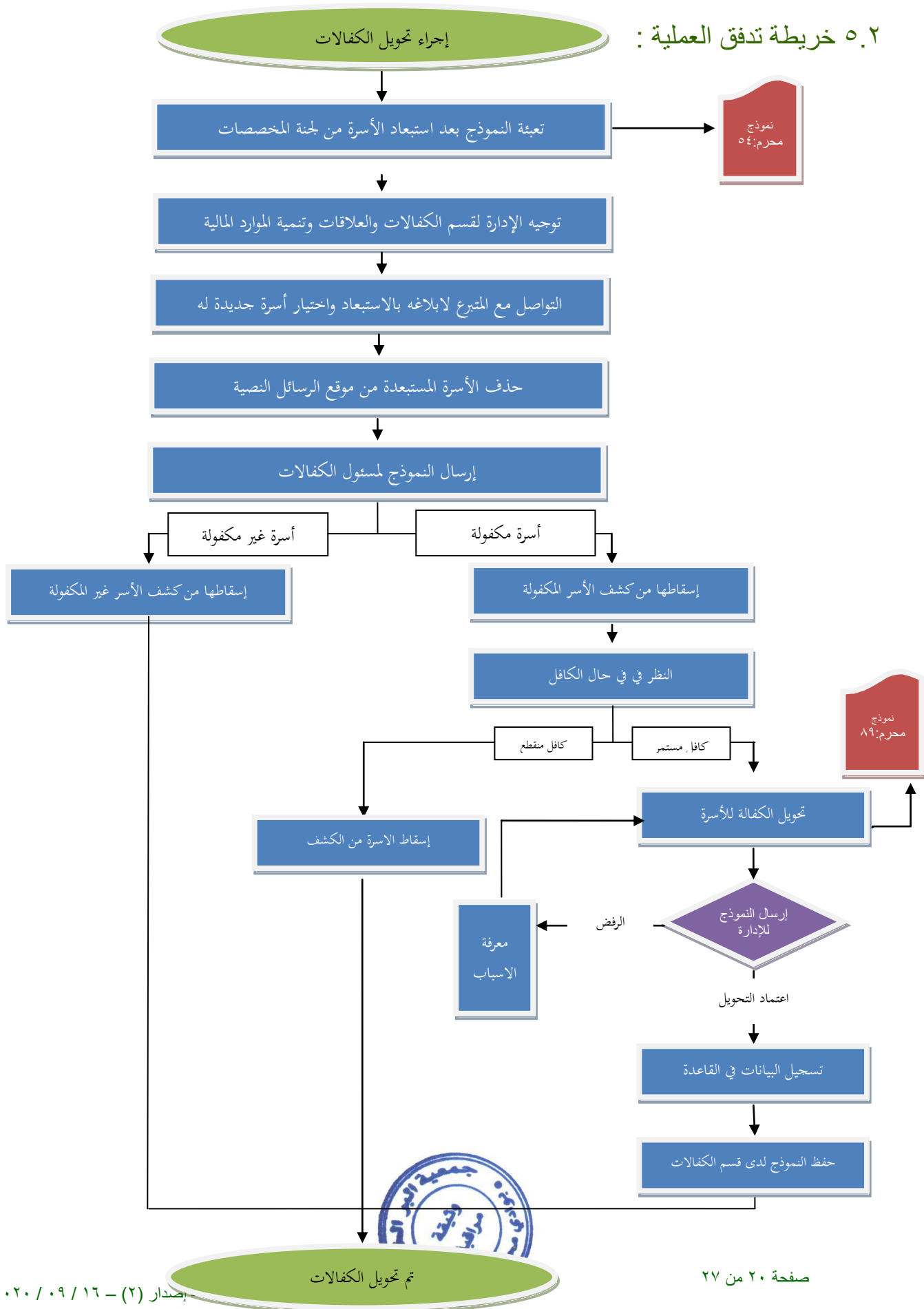
٦- بعدها يقوم مسئول الكفالات بإرسال نموذج التحويل للإدارة ، لاعتماد التحويل ومن ثم ادخال

بيانات المتبرع الجديد في قاعدة البيانات بعد الاعتماد .

٧- بعدها يقوم مسئول الكفالات بالاحتفاظ بنموذج التحويل .



٥.٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦.١ - المواصفة القياسية iso٩٠٠١:٢٠١٥ البند (١-٢-٥) ، والبند (٨ - ٢) .

٧. سجلات الجودة:

- النماذج : (محرم : ٥٤) ، (محرم : ٨٩)



إجراء عملية التغذية المالية للأسر

١. الهدف :

١.١ - صرف الكفالات المالية الواردة من قبل المتبرعين للأسر بشكل منتظم ودوري .

٢. نطاق التطبيق:

٢.١ - داخل الجمعية في قسم الكفالات (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 (١ / ب / ج) .

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

٣.٥ - نظام البركة : هو النظام الآلي الذي من خلاله يتم رفع أسماء الأسر للتغذية .

٣.٦ - التغذية المالية : عبارة عن تحويل المبالغ المالية من حساب الجمعية إلى حسابات الأسر .

٣.٧ - بوابة تبادل الراجحي : البوابة الإلكترونية التي يتقبل الراجحي من خلالها ملفات التغذية .

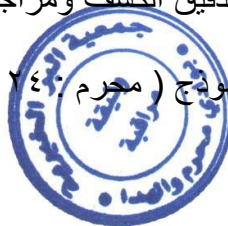


٤.المسؤوليات :

- ٤.١- مالك العملية (مسئول الكفالات)
- ٤.٢- مسئول الكفالات : استلام الخطاب وطباعة الكشف ومراجعتها وإرسالها للإدارة .
- ٤.٣- مسئول التغذية : تغذية الأسر ، وإرسال التعميد لمصرف الراجحي ، وقراءة الملف ، وتسليم معاملة التغذية للمحاسب .
- ٤.٤- الإدارة : استلام نموذج المعاملة واعتماد طبع الكشف ، واستلام الكشف بعد الطباعة وتعميد مسئول التغذية بإجراء التغذية .
- ٤.٥- أمين الصندوق : التوقيع على نموذج اعتماد التغذية مع أحد المخولين بالتوقيع .

٥.العملية :

- ٥.١ المهام التفصيلية للعملية :
- ١ - يقوم مسئول التغذية بإرسال طلب للأسر المعنية بالتغذية المالية (مكفولة - غير مكفولة - أيتام - فئة محددة - أسر القرية - ونحوها) وذلك وفق النموذج (محرم : ٢٤) ، ويكون الطلب حسب نوع التغذية (تغذية شهرية - زكاة مال - مكافئة تدريب - إعانة مقطوعة - عيدية - إعانة طارئة) ونحوها .
- ٢- يقوم المدير التنفيذي باستلام الطلب وتعميد مسئول الكفالات في النموذج (محرم : ٢٤) بطباعة الكشف .
- ٣- يقوم مسؤل الكفالات باستلام نموذج (محرم : ٢٤) ، مشتمل على تعمييد الإدارة ومن ثم يقوم بطباعة كشف التغذية المطلوبة .
- ٤ - يعمل مسئول الكفالات على تدقيق الكشف ومراجعته والتأكد من صحة البيانات والتوقيع على ذلك، ومن ثم يقوم بإرسال الكشف مع نموذج (محرم : ٢٤) للإدارة لاعتماد التغذية .



٥ - يقوم المدير التنفيذي باعتماد التغذية المالية مع الكشف المُرسَل من قبل مسؤول الكفالات وإرسالها إلى مسؤول التغذية المالية .

٦ - يقوم مسؤول التغذية المالية بعمل التغذية على برنامج (البركة) ، وإرسال ملف التغذية لمصرف الراجحي عبر (بوابة تبادل الراجحي) .

٧ - يقوم أمين الصندوق مع أحد المخولين للتوقيع (رئيس المجلس أو نائب الرئيس) بالتوقيع على نموذج اعتماد التغذية وختمه بالختم الرسمي .

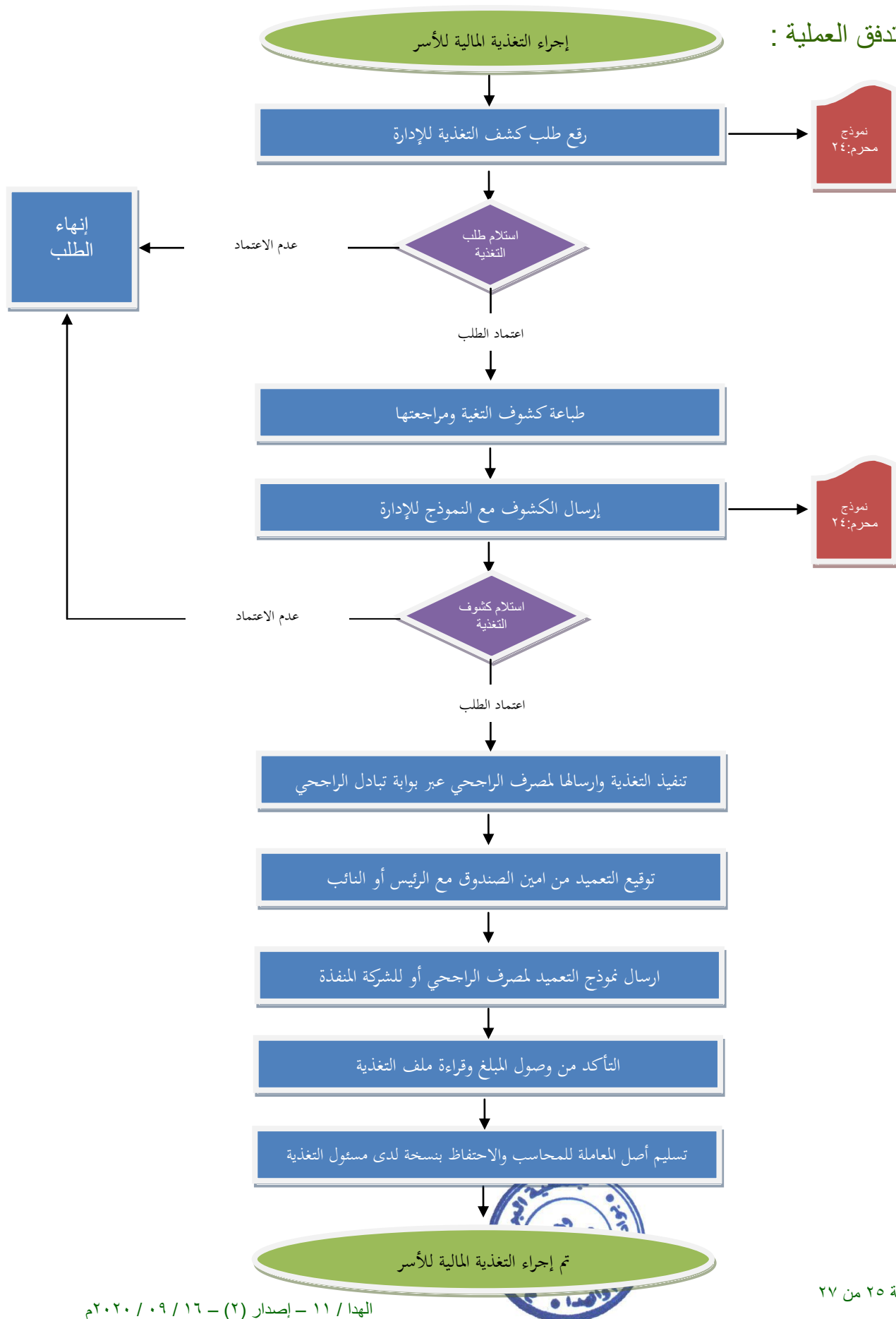
٨- يقوم مسؤول التغذية بإرسال نموذج التعميد لمصرف الراجحي مباشرة أو عن طريق الشركة المشغلة لنظام البركة .

٩- يقوم مسؤول التغذية في اليوم التالية بالتأكد من تحويل المبالغ للأسر المعنية بالتغذية وإجراء عملية القراءة للملف .

١٠- يتم إرسال (نموذج طلب التغذية + كشف الأسر + تقرير قراءة الملف + نموذج التعميد) للمحاسب ، والاحتفاظ بنسخة منها في قسم التغذية .



٥.٢ خريطة تدفق العملية :



٦. الوثائق المتعلقة :

٦.١ - المواصفة القياسية iso ٩٠٠١:٢٠١٥ (البند ٥-٢-١) ، (البند ٨ - ٢) ، (البند ١٠) .

٧. سجلات الجودة:

النماذج : (محرم : ٢٤) .





الرقم :

التاريخ :

المرفقات :

نموذج محرم : ٩٥

سجل قائمة سجلات الجودة (لقسم الكفالات)

م	اسم السجل	كود السجل	المستول عن الحفظ	مكان الحفظ	فترة الحفظ	آلية التعامل بعد فترة الحفظ
١.	طلب كشف تغذية	نموذج محرم : ٢٤	مستول الكفالات	محلي	٣ سنوات	تخلص
٢.	طلب كشف حساب	نموذج محرم : ٥١	مستول الكفالات	محلي	٣ سنوات	تخلص
٣.	انقطاع متبرع	نموذج محرم : ٥٢	مستول الكفالات	محلي	٣ سنوات	تخلص
٤.	(استبعاد / إضافة) أسرة	نموذج محرم : ٥٤	مستول الكفالات	محلي	٣ سنوات	تخلص
٥.	إضافة كافل أسرة جديدة	نموذج محرم : ٥٥	مستول الكفالات	محلي	٣ سنوات	ارشفة
٦.	إرسال رسالة	نموذج محرم : ٥٦	مستول الكفالات	محلي	٣ سنوات	تخلص
٧.	تحويل كفالة	نموذج محرم : ٨٩	مستول الكفالات	محلي	٣ سنوات	تخلص

