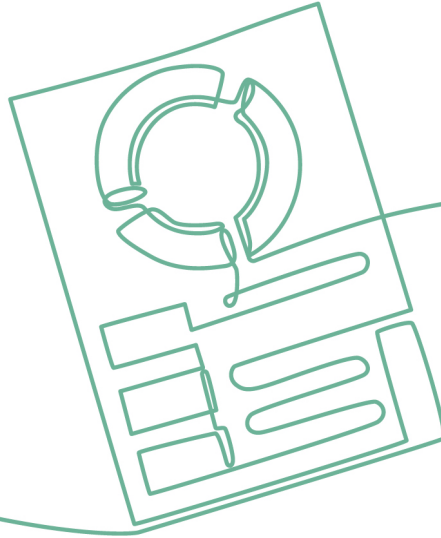




دليل الإجراءات التشغيلية

لجميع الإدارات التابعة للجمعية

الإصدار الأول

1446 - 2025

المحتويات

٩.....	١. معلومات الدليل
٩.....	٢. مقدمة الدليل
٩.....	٣. أهداف الدليل
٩.....	يهدف هذا الدليل إلى:
١٠.....	٤. نطاق تطبيق الدليل
١٠.....	يُطبق هذا الدليل على جميع الإدارات التشغيلية والتنفيذية لجمعية اعتدال، بما في ذلك:
١٠.....	٥. طريقة استخدام الدليل
١٠.....	٦. المصطلحات والتعاريف
١١.....	٧. الهيكل العام للإجراءات
١١.....	٨. مراجعة وتحديث الدليل
١٢.....	أولاً: إجراءات الإدارة التنفيذية
١٣.....	١. إجراء عقد الاجتماعات الإدارية التنفيذية
١٥.....	٢. إجراء الاتصالات الإدارية الداخلية والخارجية
١٧.....	٣. إجراء التعامل مع الشكاوى والملاحظات
١٩.....	٤. إجراء التنسيق مع الأطراف الداخلية والخارجية
٢٢.....	٥. إجراء تقييم وتطوير الأداء المهني للموظفين
٢٤.....	٦. إجراء تطوير العلاقات مع الداعمين والمجتمع المحلي
٢٦.....	٧. إجراء إعداد ونشر التعاميم الإدارية الدورية
٢٨.....	١٤. توثيق الاجتماعات الإدارية وحفظ مخرجاتها
٣٠.....	١٥. مراجعة دورية لنظام الإجراءات وتحديث الدلائل الإجرائية
٣٢.....	١٦. إدارة المراسلات الصادرة والواردة
٣٤.....	١٧. إعداد وتنظيم الاجتماعات الإدارية
٣٦.....	١٨. إعداد ومتابعة التعاميم الإدارية والتوجيهات الرسمية
٣٨.....	١٩. إدارة حجوزات وجدولة المواعيد الرسمية
٤٠.....	٢٠. تنظيم وأرشفة الملفات الإدارية والوثائق الرسمية
٤٢.....	٢١. متابعة تنفيذ قرارات الإدارة العليا
٤٤.....	٢٢. تنسيق وحفظ المراسلات السرية والإدارية الهامة
٤٦.....	٢٣. متابعة تنفيذ المشاريع والمبادرات المؤسسية
٤٨.....	٢٤. إصدار التقرير السنوي
٥٠.....	٢٥. إصدار تقرير مجلس الإدارة للبرامج والأنشطة

٥٢.....	ثانياً: إدارة الخدمات المساندة
٥٢.....	أ- قسم المالية.....
٥٣.....	٢٦. إصدار التقرير المالي الختامي
٥٥.....	٢٧. إعداد الميزانية العمومية لعام
٥٧.....	٢٨. إجراء توثيق استقبال التبرعات والإيرادات المالية
٥٨.....	٢٩. إجراء رفع العهدة المالية وتسويتها
٦٠.....	٣٠. توثيق التبرعات النقدية (تسجيل، إصدار إيصالات، وتوثيقها)
٦٢.....	٣١. تسجيل وتحليل التبرعات والدعم المالي
٦٤.....	٣٢. إعداد التقارير المالية والتمويلية الربعية
٦٦.....	٣٣. توثيق التبرعات النقدية وتخصيصها للبرامج
٦٨.....	٣٤. إعداد قائمة بالمساعدات العينية والنقدية
٧٠.....	ثانياً: إدارة الخدمات المساندة
٧٠.....	ب- قسم المشتريات والصيانة.....
٧١.....	٣٥. إجراء تأمين احتياجات المشتريات
٧٣.....	٣٦. تنفيذ عمليات الصيانة الأساسية
٧٥.....	٣٧. استلام وتخزين وتوزيع المشتريات
٧٧.....	٣٨. المراقبة والتقييم لجودة الصيانة
٧٩.....	٣٩. الصيانة الدورية للسيارات والمركبات
٨١.....	٤٠. الصيانة الوقائية للمعدات والمرافق
٨٣.....	٤١. الإخلاء والتدريب على السلامة للموظفين
٨٤.....	٤٢. توزيع المستلزمات المكتبية للموظفين
٨٦.....	٤٣. معالجة طلبات الشراء الروتينية
٨٨.....	٤٤. جدولة الصيانة الوقائية للمرافق والمعدات
٩٠.....	٤٥. تنظيم وإدارة المخزون المكتبي واللوجستي
٩٢.....	٤٦. تقييم جودة المشتريات والتوريدات
٩٤.....	٤٧. جدولة وصيانة المركبات والسيارات
٩٦.....	٤٨. معالجة طلبات الشراء الروتينية
٩٨.....	٤٩. متابعة استلام وتفتيش البضائع والمستلزمات
١٠٠.....	٥٠. تنظيم ورش عمل تدريبية على الصيانة والسلامة
١٠٢.....	٥١. متابعة الصيانة المكتبية للمعدات والأجهزة
١٠٥.....	ثانياً : إدارة الخدمات المساندة

ج- قسم تقنية المعلومات.	١٠٥
٥٢. إجراء جدولة وتنفيذ النسخ الاحتياطي الدوري للبيانات	١٠٦
٥٣. إجراء تأمين أجهزة وأدوات التقنية المكتبية	١٠٧
٥٤. إجراء طلب حساب على النظام الموحد والبريد الإلكتروني	١٠٩
٥٥. إجراء طلب دعم فني أو شبكات	١١١
٥٦. استقبال وتسجيل طلبات الدعم الفني	١١٢
٥٧. تصنيف وإغلاق تذاكر الدعم الفني	١١٥
٥٨. جدولة وتنفيذ النسخ الاحتياطي الدوري للبيانات	١١٧
٥٩. تحديث وصيانة الأنظمة والبرمجيات	١١٩
٦٠. فحص وتحديث الأمن السيبراني	١٢١
٦١. تحديث وصيانة الموقع الإلكتروني والمنصات الرقمية	١٢٣
٦٢. تحديث وصيانة قواعد البيانات وسجلات العمل	١٢٥
٦٣. تنظيم وتوثيق الملفات والأرشيف الإلكتروني والورقية	١٢٧
ثانياً: إدارة الخدمات المساندة	١٢٩
د- قسم الموارد البشرية.	١٢٩
٦٤. مراجعة الهيكل التنظيمي	١٣٠
٦٥. إجراء عملية التوظيف الروتينية	١٣٢
٦٦. تنظيم فعاليات ومبادرات داخلية للموظفين	١٣٤
٦٧. تحديد الاحتياج التطوعي وتوثيقه	١٣٦
٦٨. تنظيم الفرص التطوعية الدورية	١٣٨
٦٩. استقطاب وتسجيل المتطوعين	١٤٠
٧٠. إدارة شؤون المتطوعين وتحديث سجلاتهم	١٤٢
٧١. تقييم أداء المتطوعين من خلال استبيانات دورية	١٤٤
٧٢. تنظيم فعاليات تحفيزية وتكريمية للمتطوعين	١٤٦
٧٣. نموذج إجراء استبعاد متطوع (إن لزم)	١٤٨
٧٤. تسجيل ومتابعة الحضور والانصراف اليومي	١٥٠
٧٥. إدارة طلبات الإجازات والاستئذان	١٥٢
٧٦. تحديث وتوثيق ملفات الموظفين	١٥٤
٧٧. تقييم الأداء السنوي والدوري للموظفين	١٥٦
٧٨. تنظيم الدورات التدريبية وورش العمل الداخلية	١٥٨
٧٩. متابعة شكاوى الموظفين والمقترحات	١٦٠

١٦٢	تنظيم اجتماعات الموارد البشرية وجلسات التوجيه الوظيفي	٨٠
١٦٤	إعداد مسير الرواتب الشهرية	٨١
١٦٦	تنظيم الدورات التدريبية والجلسات الداخلية	٨٢
١٦٨	ثانياً: إدارة الخدمات المساندة	
١٦٨	هـ- قسم الشؤون القانونية	
١٦٩	تقديم الاستشارات القانونية الدورية	٨٣
١٧١	مراجعة وإعداد العقود والاتفاقيات القانونية	٨٤
١٧٣	متابعة الامتثال القانوني والتفاضي (إن وُجد)	٨٥
١٧٥	ثالثاً: إجراءات إدارة الموارد المالية	
١٧٦	استلام التبرعات العينية وتخزينها	٨٦
١٧٨	توثيق التبرعات النقدية (تسجيل، إصدار إيصالات وتوثيقها)	٨٧
١٧٩	زيارة المانحين وتوثيق الزيارات	٨٨
١٨١	إعداد وتوثيق العقود مع المستثمرين	٨٩
١٨٣	متابعة متطلبات المانحين وتوثيق التقارير النهائية للزيارات	٩٠
١٨٦	متابعة التدفقات النقدية	٩١
١٨٨	رفع طلب تبرع لمانح أو مؤسسة مانحة	٩٢
١٩٠	تنظيم ورش عمل لجذب التمويل والدعم المالي	٩٣
١٩٢	متابعة استراتيجيات جمع التبرعات وتحليلها	٩٤
١٩٤	تنظيم لقاءات دورية مع الداعمين والشركاء الماليين	٩٥
١٩٦	تقييم جودة العلاقات مع الداعمين وتوثيقها	٩٦
١٩٨	تحديث قاعدة بيانات الداعمين والعقود المالية	٩٧
٢٠٠	رفع طلب تبرع لمانح أو مؤسسة مانحة	٩٨
٢٠٢	استقبال واستلام التبرعات العينية وتوثيقها	٩٩
٢٠٤	فرز وتصنيف التبرعات العينية وفق معايير الجمعية	١٠٠
٢٠٦	إدارة بيع التبرعات العينية المستعملة الصالحة من خلال الشريك التجاري	١٠١
٢٠٨	استلام الأثاث المستعمل من وحدة التبرعات العينية وإرساله للصيانة	١٠٢
٢١٠	تسليم الأثاث المستعمل لشركة الصيانة واستلامه بعد الإصلاح	١٠٣
٢١٢	تسليم المواد غير الصالحة لشركة إعادة التدوير	١٠٤
٢١٤	إدارة توزيع التبرعات العينية الجديدة على المستفيدين	١٠٥
٢١٦	إدارة طلبات التبرع العيني من الشركات والمؤسسات	١٠٦
٢١٨	استلام التبرعات العينية من نقاط التجميع ونقلها إلى المستودعات	١٠٧

٢٢١	إدارة مخزون التبرعات العينية في المستودعات	١٠٨
٢٢٣	إدارة جرد المخزون العيني السنوي والدوري	١٠٩
٢٢٥	إدارة الفائض من التبرعات العينية وإعادة تخصيصه	١١٠
٢٢٧	إدارة حملات التوعية والتسويق لجذب التبرعات العينية	١١١
٢٢٩	متابعة التبرعات العينية المتضررة والتعامل معها	١١٢
٢٣١	إدارة إجراءات استلام وتسليم المركبات المستخدمة في نقل التبرعات	١١٣
٢٣٣	إدارة عمليات استقبال وتخزين الأجهزة الكهربائية المتبرع بها	١١٤
٢٣٥	رابعاً : إجراءات إدارة التكافل والاستدامة	
٢٣٦	مر اقبة المخزون وإعادة التوزيع	١١٥
٢٣٨	متابعة الوقف والاستثمارات المالية	١١٦
٢٤٠	عمليات التسويق الداخلي والخارجي	١١٧
٢٤٢	تسجيل مستفيد جديد	١١٨
٢٤٤	توقيع اتفاقية مستوى تقديم الخدمة وبناء الخطة التنموية للمستفيد	١١٩
٢٤٦	تقديم الدعم المباشر (العيني والتنموي) للمستفيدين	١٢٠
٢٤٨	تقديم الدعم الطارئ للمستفيدين	١٢١
٢٥٠	رفع طلب استثناء لمستفيد (إن استدعى الأمر)	١٢٢
٢٥٢	متابعة إعداد وتنفيذ الخطط التنموية للمستفيدين من قبل الجمعيات الشريكة	١٢٣
٢٥٤	متابعة وتقييم حالة الأسر المستفيدة	١٢٤
٢٥٦	إحالة مستفيد لجهة شريكة (إن لزم)	١٢٥
٢٥٨	دراسة شكاوى مستفيد وإعداد تقرير	١٢٦
٢٦٠	إيقاف الدعم عن مستفيد وفق المعايير المعتمدة	١٢٧
٢٦٢	توزيع التبرعات العينية على المستفيدين	١٢٨
٢٦٤	متابعة تنفيذ التوزيع الميداني للتبرعات العينية	١٢٩
٢٦٦	تنفيذ التوزيع الميداني للتبرعات العينية عبر شركة النقل الشريكة	١٣٠
٢٦٨	استقبال طلبات المستفيدين للحصول على التبرعات العينية	١٣١
٢٧٠	تسليم التبرعات العينية للمستفيدين من خلال نقاط التوزيع	١٣٢
٢٧٢	استقبال شكاوى واقتراحات المستفيدين والمتبرعين	١٣٣
٢٧٤	تحديث بيانات المستفيدين وتوثيق حالة التبرعات المستلمة	١٣٤
٢٧٦	متابعة التبرعات العينية غير المستلمة من المستفيدين	١٣٥
٢٧٨	إدارة طلبات استثناءات التبرعات العينية للمستفيدين	١٣٦
٢٨٠	الموافقة على طلب صرف دعم لمستفيدين جهة شريكة	١٣٧

١٣٨	إعداد وتوقيع عقود الشراكة ومذكرات التفاهم	٢٨٤
١٣٩	طلب التغطية الإعلامية والتصميم والطباعة	٢٨٦
١٤٠	خدمة العملاء الإعلامية والرد على الاستفسارات	٢٨٨
١٤١	تنظيم المؤتمرات الصحفية والفعاليات الإعلامية	٢٩٠
١٤٢	إعداد وتوزيع البيانات الصحفية والنشرات الإخبارية	٢٩٢
١٤٣	استقبال الجمهور وتسجيل المعاملات	٢٩٤
١٤٤	استقبال الضيوف وتوجيههم	٢٩٦
١٤٥	النشر الإلكتروني على الموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي	٢٩٨
١٤٧	توثيق المناسبات والفعاليات (صور، فيديو، تقرير ختامي)	٣٠٢
١٤٨	تحديث المحتوى الإلكتروني والموقع الرسمي	٣٠٤
١٤٩	تنظيم اجتماعات المتابعة مع الشركاء الإعلاميين	٣٠٦
١٥٠	الرد على المكالمات الهاتفية والاستفسارات الإلكترونية	٣٠٨
١٥١	إعداد وتوزيع تقارير الأداء اليومية والأسبوعية	٣١٠
١٥٢	تقييم رضا العملاء والمستفيدين من الخدمات	٣١٢
١٥٣	تنسيق تبادل المعلومات بين الأقسام والإدارات	٣١٤
١٥٤	تنظيم وتوثيق الفعاليات والمؤتمرات	٣١٦
١٥٥	التحقق من تحديث الموقع الإلكتروني	٣١٨
١٥٦	الرد على الاستفسارات من خلال برنامج الواتساب وبرامج التواصل الاجتماعي	٣٢٠
سادساً: إجراءات وحدة الحوكمة والامتثال		٣٢٣
١٥٧	انتخاب أعضاء مجلس الإدارة وتجديد العضوية	٣٢٤
١٥٨	تحديث قائمة العاملين بالجمعية	٣٢٦
١٥٩	إعداد تقرير قياس الأثر للخدمات المقدمة	٣٢٨
١٦٠	التحقق من إعداد تقرير قياس الرضا ونشره	٣٣٠
١٦١	التحقق من تحديث الموقع الإلكتروني فيما يخص متطلبات الحوكمة	٣٣٢
١٦٢	إقامة ورشة عمل عن الجوانب المالية والقانونية لأعضاء مجلس الإدارة	٣٣٤
١٦٣	إقامة ورشة عمل عن المخاطر المحتملة لأعضاء مجلس الإدارة والعاملين	٣٣٦
١٦٤	تحديث قائمة العقارات والاستثمارات	٣٣٨
١٦٥	التأكد من وجود السجل التجاري وصلاحيه التراخيص	٣٤٠
١٦٦	تحديث المؤشرات الدالة على وجود شبهة غسل أموال	٣٤٢
١٦٧	التأكد من رفع تقارير جمع التبرعات وصرفها في موقع المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي	٣٤٤
١٦٨	تحديد موعد انعقاد الجمعية العمومية غير العادية (إن وجد)	٣٤٦

١٦٩.	التحقق من اكتمال التقارير الربعية	٣٤٨
١٧٠.	التحقق من إجراء التقييمات السنوية	٣٥٠
١٧١.	إعداد نموذج إفصاح بيانات الحوكمة وإجراء التقييم الذاتي ونشره	٣٥٢
١٧٢.	التحقق من تحديث سجل اشتراكات الأعضاء وإصدار بطاقات العضوية	٣٥٤
١٧٣.	التحقق من توقيع العاملين على إقرار تعارض المصالح والميثاق الأخلاقي	٣٥٦
١٧٤.	مراجعة الهيكل التنظيمي	٣٥٨
١٧٥.	مراجعة مصفوفة الصلاحيات المفوضة للإدارة التنفيذية	٣٦٠
١٧٦.	متابعة استيفاء الجمعية لمتطلبات الحوكمة	٣٦٢
١٧٧.	التحقق من نشر اللوائح والسياسات في الموقع الإلكتروني	٣٦٤
١٧٨.	نموذج إجراء التحقق من نشر بيانات الأعضاء في الموقع الإلكتروني	٣٦٦
١٧٩.	الإفصاح عن التقارير المالية	٣٦٨
١٨٠.	التحقق من نشر تقارير الأنشطة والبرامج في الموقع الإلكتروني	٣٧٠
١٨١.	التحقق من نشر لائحة الصلاحيات المالية في الموقع الإلكتروني	٣٧٢
١٨٢.	التحقق من تعيين المحاسب والمراجع الداخلي	٣٧٤
١٨٣.	التحقق من سياسات الصرف والاستثمار	٣٧٦
١٨٤.	التحقق من توثيق السجلات المالية والإدارية	٣٧٨
١٨٥.	التحقق من إعداد التقارير المالية الدورية	٣٨٠
٣٨٢.	نماذج إجراءات الإدارة التنفيذية:	
٣٨٣.	نماذج إجراءات إدارة الخدمات المساندة:	
٣٨٥.	نماذج إجراءات إدارة الموارد المالية:	
٣٨٦.	نماذج إجراءات إدارة التكافل والاستدامة:	
٣٨٧.	نماذج إجراءات إدارة العلاقات العامة والشراكات:	
٣٨٨.	نماذج إجراءات وحدة الحوكمة والامثال:	

١. معلومات الدليل

البند	التفاصيل
اسم الدليل	دليل الإجراءات التشغيلية لجمعية اعتدال
الجهة المعدة	الإدارة التنفيذية – جمعية اعتدال لحفظ النعمة
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
التصنيف	دليل تشغيلي وإداري

٢. مقدمة الدليل

يُعد هذا الدليل وثيقة مرجعية أساسية تهدف إلى توثيق الإجراءات التشغيلية والإدارية لجمعية اعتدال، بما يضمن توحيد العمليات، تحقيق الامتثال لمعايير الحوكمة، وتحسين كفاءة الأداء المؤسسي. تم إعداد هذا الدليل وفق أحدث الممارسات الإدارية، مع مراعاة متطلبات المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي، ومواءمته مع معايير الجودة ISO 9001.

يخدم هذا الدليل كافة الإدارات التشغيلية والتنفيذية داخل الجمعية، ويوضح بالتفصيل الخطوات والإجراءات اللازمة لتنفيذ الأعمال اليومية، بما يعزز الاتساق في تنفيذ العمليات ويضمن جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين والشركاء.

٣. أهداف الدليل

يهدف هذا الدليل إلى:

- توحيد وتنظيم العمليات التشغيلية والإدارية داخل الجمعية لضمان الكفاءة والشفافية.
- تعزيز الامتثال لمتطلبات الحوكمة والمعايير التنظيمية في القطاع غير الربحي.
- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين وضمان تحقيق الأثر المرجو من أنشطة الجمعية.
- تبسيط إجراءات العمل وتسهيل متابعة الأداء، مما يسهل عمليات التدقيق والمراقبة الداخلية.
- رفع مستوى التنسيق بين الإدارات المختلفة داخل الجمعية، وتعزيز التواصل الداخلي.

٤. نطاق تطبيق الدليل

يُطبق هذا الدليل على جميع الإدارات التشغيلية والتنفيذية لجمعية اعتدال، بما في ذلك:

- الإدارة التنفيذية: إجراءات الحوكمة، المتابعة، والتقارير.
- إدارة الدعم العيني: توزيع المساعدات، إدارة المخزون، والتعاون مع الجهات الشريكة.
- إدارة تنمية الموارد المالية: تطوير الشراكات، إدارة التبرعات، واستدامة الموارد.
- إدارة العلاقات العامة: الإعلام، التسويق، والتواصل مع الجمهور.
- إدارة الشؤون المالية: التدقيق المالي، إعداد الميزانيات، والصرف المالي.
- إدارة الموارد البشرية: التوظيف، تقييم الأداء، والتطوير الوظيفي.
- إدارة تقنية المعلومات: أمن المعلومات، الدعم الفني، وإدارة المنصات الرقمية.
- تعديل وفق التصنيف الجديد

تلتزم كافة الإدارات بتطبيق الإجراءات الموثقة في هذا الدليل لضمان تحقيق الأهداف التشغيلية والاستراتيجية للجمعية.

٥. طريقة استخدام الدليل

- يستخدم هذا الدليل كمرجع أساسي للموظفين والإدارات عند تنفيذ العمليات التشغيلية اليومية.
- يتم تحديث الدليل سنوياً أو عند وجود تغييرات جوهرية في الأنظمة أو السياسات.
- يعتمد هذا الدليل على توضيح الخطوات التنفيذية لكل إجراء مع تحديد المسؤوليات بوضوح لضمان التنفيذ الفعال.
- يتم الاحتفاظ بنسخة إلكترونية وورقية منه لضمان سهولة الوصول إليه من قبل المعنيين.

٦. المصطلحات والتعاريف

لتسهيل فهم واستخدام هذا الدليل، نوضح فيما يلي بعض المصطلحات الأساسية المستخدمة:

المصطلح	التعريف
الإجراء التشغيلي	الخطوات الموثقة التي تحدد كيفية تنفيذ مهمة معينة داخل الجمعية.
الحوكمة	مجموعة القواعد واللوائح التي تضمن الشفافية والمساءلة داخل الجمعية.
المستفيدون	الأفراد أو الجهات الذين يحصلون على الدعم والخدمات من الجمعية.
الجهات الشريكة	المؤسسات والجمعيات التي تتعاون مع اعتدال في تنفيذ برامجها.
التقييم الذاتي	مراجعة داخلية للإجراءات لضمان توافقها مع المعايير التنظيمية.

٧. الهيكل العام للإجراءات

يتم توثيق جميع الإجراءات وفق نموذج موحد يشمل:

- بيانات الإجراء: اسم الإجراء، رقم الإصدار، الجهة المسؤولة.
- الهدف من الإجراء: يوضح سبب وجود الإجراء وأهميته.
- نطاق التطبيق: يحدد الإدارات أو العمليات التي يشملها الإجراء.
- التعريفات والمسؤوليات: تحديد المصطلحات والمسؤولين عن تنفيذ الإجراء.
- طريقة التنفيذ: الخطوات التفصيلية لتنفيذ الإجراء.
- الوثائق ذات الصلة: المستندات والنماذج المستخدمة.
- مؤشرات قياس الأداء: المعايير التي تقيس نجاح تنفيذ الإجراء.
- إدارة التعديلات: سجل التحديثات والإصدارات السابقة للإجراء.

٨. مراجعة وتحديث الدليل

يتم تحديث هذا الدليل بشكل سنوي من قبل الإدارة التنفيذية بناءً على ملاحظات الإدارات المختلفة والتعديلات في الأنظمة واللوائح المعتمدة. أي تعديلات أو تحسينات تُوثق رسميًا ويتم اعتمادها من قبل مجلس الإدارة أو اللجنة المختصة لضمان استمرارية الامتثال والجودة في تنفيذ الإجراءات التشغيلية.

أولاً: إجراءات الإدارة التنفيذية

١. إجراء عقد الاجتماعات الإدارية التنفيذية (الإدارة التنفيذية)

١,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	عقد الاجتماعات الإدارية التنفيذية
رقم الوثيقة	EX-001
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم وتوحيد عملية جدولة الاجتماعات الإدارية التنفيذية ومتابعتها لضمان تحقيق أهداف الجمعية ورفع مستوى كفاءة الأداء

١,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الاجتماعات الإدارية الدورية والطارئة داخل الإدارة التنفيذية للجمعية.

١,٥ التعريفات:

- الاجتماع الإداري: تجمع دوري أو طارئ لمناقشة القضايا الإدارية والتنفيذية.
- محضر الاجتماع: وثيقة تُسجل قرارات ونقاط النقاش والمهام الموكلة خلال الاجتماع.
- التعميم الإداري: إبلاغ رسمي يُوزع على الجهات المعنية داخل الجمعية.

١,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
الإدارة العليا	الإشراف العام والموافقة على القرارات الرئيسية.
المدير التنفيذي	إعداد أجندة الاجتماعات ومتابعة تنفيذ القرارات المتخذة.
الاتصالات الإدارية	تنظيم الدعوات، تسجيل المحاضر، وتوزيعها إلكترونياً.
الموظفون المعنيون	حضور الاجتماعات والمشاركة الفعالة وتنفيذ المهام الموكلة.

١,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد موعد الاجتماع وجدول أعماله بناءً على الأولويات الإدارية.	المدير التنفيذي
٢	إرسال الدعوات إلى المشاركين وتوزيع جدول الأعمال قبل ٤٨ ساعة من الموعد.	الاتصالات الإدارية
٣	عقد الاجتماع وتوثيق النقاط الرئيسية والقرارات المتخذة.	الاتصالات الإدارية
٤	توزيع محضر الاجتماع خلال ٢٤ ساعة من انتهاء الاجتماع.	الاتصالات الإدارية
٥	متابعة تنفيذ القرارات والتأكد من الامتثال للإجراءات المحددة.	المدير التنفيذي

١,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج دعوة اجتماع
- نموذج محضر اجتماع
- تعاميم إدارية مرتبطة بالقرارات المتخذة

١,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة الاجتماعات المنعقدة وفق الجدول الزمني المعتمد.
- زمن توزيع محاضر الاجتماعات بعد الانعقاد (يجب ألا يتجاوز ٢٤ ساعة).
- معدل تنفيذ القرارات المتخذة خلال الاجتماعات.

١,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج دعوة اجتماع	INV-001
قالب محضر اجتماع	MIN-001
نموذج تعميم إداري	COM-001

ملخص:

يُعزز هذا الإجراء تنظيم ومتابعة الاجتماعات التنفيذية بما يساهم في تحسين الأداء العام والشفافية.

٢. إجراء الاتصالات الإدارية الداخلية والخارجية (الإدارة التنفيذية)

٢,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	الاتصالات الإدارية الداخلية والخارجية
رقم الوثيقة	EX-002
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٢,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٢,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم وتوحيد آلية الاتصالات الإدارية الداخلية والخارجية لضمان تدفق المعلومات بكفاءة ودقة، وتعزيز الشفافية

٢,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الاتصالات الإدارية بين الإدارات داخل الجمعية، وكذلك المراسلات الخارجية مع الجهات الرسمية والشركاء.

٢,٥ التعريفات:

- الاتصالات الإدارية: تشمل جميع المراسلات الرسمية الورقية والإلكترونية داخل الجمعية وخارجها.
- المراسلات الخارجية: تتضمن جميع الخطابات والتقارير والتعاميم الموجهة إلى الجهات الخارجية
- التوثيق الإداري: عملية حفظ وأرشفة جميع المراسلات لضمان سهولة الوصول إليها مستقبلاً.

٢,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
الإدارة العليا	الإشراف العام على الاتصالات الرسمية واعتماد الرسائل الهامة.
المدير التنفيذي	مراجعة وضمان دقة المراسلات الإدارية قبل إرسالها.
الاتصالات الإدارية	إعداد المراسلات، توثيقها، وإرسالها إلى الجهات المعنية.
الموظفون المعنيون	الالتزام بأساليب الاتصال الرسمية في التواصل الداخلي والخارجي.

٢,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد الحاجة إلى إرسال مراسلة إدارية داخلية أو خارجية.	الموظفون المعنيون
٢	إعداد الرسالة أو الخطاب الرسمي وفق القالب المعتمد للجمعية.	الاتصالات الإدارية
٣	مراجعة واعتماد الرسالة من قبل المدير التنفيذي.	المدير التنفيذي
٤	إرسال المراسلة عبر البريد الإلكتروني أو النظام الإداري أو البريد العادي.	الاتصالات الإدارية
٥	حفظ نسخة من المراسلة في الأرشيف الإداري للجمعية.	الاتصالات الإدارية

٢,٨ الوثائق المتعلقة:

- دليل المراسلات الإدارية
- قالب الخطاب الرسمي
- نموذج سجل المراسلات الصادرة والواردة

٢,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة الاستجابة للاتصالات الإدارية خلال ٢٤ ساعة.
- عدد المراسلات الصادرة والواردة الموثقة بشكل صحيح.
- مستوى رضا الجهات المستفيدة عن وضوح وسرعة المراسلات.

٢,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
قالب الخطاب الرسمي	EX-COM-001
سجل المراسلات الصادرة	EX-LOG-001

ملخص:

يُنظم هذا الإجراء عمليات الاتصال الإداري الداخلي والخارجي، مما يضمن كفاءة التواصل وتحقيق الشفافية.

٣. إجراء التعامل مع الشكاوى والملاحظات (الإدارة التنفيذية)

٣,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	التعامل مع الشكاوى والملاحظات
رقم الوثيقة	EX-003
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٣,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٣,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية استقبال ومعالجة الشكاوى والملاحظات لضمان الاستجابة الفعالة وتحسين الأداء التشغيلي للجمعية

٣,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الإدارات والأقسام التي تتعامل مع المستفيدين، الموظفين، والمتطوعين لضمان معالجة الشكاوى بفعالية.

٣,٥ التعريفات:

- الشكاوى: الملاحظات أو القضايا التي يرفعها المستفيدون أو الموظفون أو الشركاء بسبب عدم الرضا عن الخدمة أو السياسات.
- الملاحظات: اقتراحات أو تعليقات تهدف إلى تحسين العمليات داخل الجمعية.
- نظام إدارة الشكاوى: آلية إلكترونية أو ورقية لتسجيل ومعالجة الشكاوى.

٣,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
الإدارة العليا	الإشراف العام على معالجة الشكاوى والموافقة على الحلول المقترحة.
المدير التنفيذي	الإشراف على تلقي الشكاوى وتوجيهها إلى الجهات المعنية لحلها.
وحدة التبرعات العينية	تحليل الشكاوى واقتراح التحسينات المطلوبة.
الموظفون المعنيون	التعامل المباشر مع الشكاوى وتنفيذ الإجراءات التصحيحية.

٣,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استقبال الشكاوى أو الملاحظة من خلال البريد الإلكتروني أو النظام الإلكتروني.	العلاقات العامة
٢	توثيق الشكاوى وتحديد الجهة المسؤولة عن معالجتها.	المدير التنفيذي
٣	توجيه الشكاوى للإدارة المختصة لدراستها والرد عليها خلال فترة محددة.	مدير القسم المعني
٤	تنفيذ الإجراء التصحيحي المطلوب ومعالجة المشكلة.	الموظف المسؤول
٥	إبلاغ مقدم الشكاوى بالإجراء المتخذ وتوثيق الحل في نظام إدارة الشكاوى.	العلاقات العامة
٦	تحليل بيانات الشكاوى شهرياً لاستخلاص الدروس والتحسينات المطلوبة.	وحدة التبرعات العينية

٣,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل الشكاوى والملاحظات
- نموذج متابعة معالجة الشكاوى
- تقرير تحليل الشكاوى الدوري

٣,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة الشكاوى التي تم حلها خلال الإطار الزمني المحدد.
- معدل رضا المستفيدين عن آلية معالجة الشكاوى.
- عدد الإجراءات التصحيحية الناتجة عن تحليل الشكاوى.

٣,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تسجيل الشكاوى	EX-CMP-001
سجل متابعة الشكاوى	EX-LOG-002

ملخص:

ينظم هذا الإجراء عملية استقبال ومعالجة الشكاوى والملاحظات لضمان تحسين الأداء .

٤. إجراء التنسيق مع الأطراف الداخلية والخارجية (الإدارة التنفيذية)

٤,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	التنسيق مع الأطراف الداخلية والخارجية
رقم الوثيقة	EX-004
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٤,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		المدير التنفيذي

٤,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية التنسيق بين الإدارات الداخلية في الجمعية وبين الجمعية والجهات الخارجية، لضمان تحقيق الأهداف المشتركة وتحسين التواصل.

٤,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الإدارات والأقسام داخل الجمعية، بالإضافة إلى التنسيق مع الجهات الحكومية والخاصة والشركاء.

٤,٥ التعريفات:

- التنسيق الداخلي: يشمل جميع الاتصالات والتعاون بين الإدارات داخل الجمعية لضمان تنفيذ الأنشطة بكفاءة.
- التنسيق الخارجي: يشمل التفاعل مع الجهات الخارجية مثل الجهات الحكومية، المانحين، الشركاء، والإعلام.
- الاجتماعات التنسيقية: اجتماعات دورية أو طارئة تُعقد لمتابعة تنفيذ المشاريع المشتركة.

٤,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
الإدارة العليا	الإشراف العام على التنسيق مع الجهات الاستراتيجية.
المدير التنفيذي	تنظيم اجتماعات تنسيقية دورية مع الإدارات الداخلية والخارجية.
منسق العلاقات العامة	متابعة تنفيذ الاتفاقيات وبروتوكولات التعاون مع الشركاء.
الموظفون المعنيون	الالتزام بالتوجيهات الصادرة وتنفيذ المهام المتفق عليها.

٤,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد الحاجة إلى التنسيق الداخلي أو الخارجي بناءً على خطط العمل والمشاريع.	المدير التنفيذي
٢	تحديد الجهات المعنية بالتنسيق وجدولة الاجتماعات التنسيقية.	منسق العلاقات العامة
٣	إعداد الأجندة الخاصة بالاجتماع التنسيقية أو التواصل مع الجهات الخارجية.	المدير التنفيذي
٤	عقد الاجتماع أو إرسال المراسلات التنسيقية والتأكد من تنفيذ المتطلبات.	المدير التنفيذي
٥	متابعة تنفيذ بنود التنسيق والتأكد من تحقيق الأهداف المتفق عليها.	الموظفون المعنيون

٤,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج طلب تنسيق داخلي
- نموذج اتفاقيات التعاون
- تقرير متابعة الاجتماعات التنسيقية

٤,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة الاجتماعات التنسيقية المنفذة وفق الجدول الزمني.
- معدل تنفيذ بنود الاتفاقيات خلال الفترة المحددة.
- مستوى رضا الجهات المستفيدة عن إجراءات التنسيق.

٤,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج طلب تنسيق داخلي	EX-COR-001
سجل متابعة الاتفاقيات	EX-LOG-003

٤,١١ إرشادات عامة:

- يجب توثيق جميع عمليات التنسيق وحفظها للرجوع إليها لاحقاً.
- تُراجع الوثيقة سنوياً ويتم تحديثها وفقاً لمتطلبات العمل.
- يُنصح باستخدام نظام إلكتروني لإدارة الاتصالات التنسيقية بين الإدارات.

ملخص:

يُسهم هذا الإجراء في تعزيز التواصل الداخلي والخارجي وضمان تنفيذ المهام المشتركة بكفاءة.

٥. إجراء تقييم وتطوير الأداء المهني للموظفين (الإدارة التنفيذية)

٥,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تقييم وتطوير الأداء المهني للموظفين
رقم الوثيقة	EX-005
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٥,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٥,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تقييم أداء الموظفين بانتظام وتحسين مهاراتهم المهنية من خلال برامج التطوير والتدريب، مما يساهم في رفع كفاءة الأداء وتحقيق معايير الجودة

٥,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الموظفين في الجمعية، ويشمل عمليات تقييم الأداء السنوي، خطط التطوير المهني، وبرامج التدريب.

٥,٥ التعريفات:

- تقييم الأداء: عملية مراجعة أداء الموظف بناءً على معايير محددة مسبقاً.
- خطة التطوير المهني: برنامج تدريبي مصمم لتطوير مهارات وقدرات الموظفين.
- المراجعة الدورية للأداء: تقييم دوري يهدف إلى تحسين الإنتاجية وتقليل الفجوات المهارية.

٥,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
الإدارة العليا	الإشراف على سياسات تقييم الأداء والموافقة على خطط التطوير.
أخصائي موارد بشرية	تنفيذ التقييمات السنوية ووضع خطط تطوير الموظفين.
المشرفون المباشرين	تقديم ملاحظات دورية عن أداء الموظفين ومتابعة تنفيذ التطوير.
الموظفون	المشاركة الفعالة في عملية التقييم والتطوير المهني.

٥,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد معايير تقييم الأداء بناءً على الأهداف التشغيلية للجمعية.	أخصائي موارد بشرية
٢	جمع البيانات من المشرفين حول أداء الموظفين وفق النموذج المعتمد.	المشرفون المباشرين
٣	تنفيذ جلسات تقييم فردية لمناقشة الأداء والتطوير المطلوب.	أخصائي موارد بشرية
٤	إعداد خطط التطوير المهني وفق نتائج التقييمات السنوية.	أخصائي موارد بشرية
٥	تنفيذ البرامج التدريبية وتوثيق مدى تقدم الموظف فيها.	الموارد البشرية

٥,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج تقييم الأداء السنوي
- معدل تنفيذ خطط التطوير المهني.
- نسبة التحسن في الأداء بعد التدريب.

٥,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة الاجتماعات المنعقدة وفق الجدول الزمني المعتمد.
- زمن توزيع محاضر الاجتماعات بعد الانعقاد (يجب ألا يتجاوز ٢٤ ساعة).
- معدل تنفيذ القرارات المتخذة خلال الاجتماعات.

٥,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تقييم الأداء	EX-EVL-001
سجل خطط التطوير المهني	EX-DEV-002

ملخص:

يُساعد هذا الإجراء في تقييم وتطوير أداء الموظفين بشكل دوري لضمان كفاءة العمليات وتحقيق الأهداف التنظيمية.

٦. إجراء تطوير العلاقات مع الداعمين والمجتمع المحلي (الإدارة التنفيذية)

٦,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تطوير العلاقات مع الداعمين والمجتمع المحلي
رقم الوثيقة	EX-006
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٦,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٦,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تعزيز العلاقات مع الداعمين والمجتمع المحلي لضمان استدامة الجمعية وزيادة الدعم المالي والتطوعي لبرامجها المختلفة.

٦,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع أنشطة الجمعية المتعلقة بالتواصل مع الداعمين، الجهات المانحة، أفراد المجتمع، والمتطوعين.

٦,٥ التعريفات:

- الداعمون: الجهات أو الأفراد الذين يقدمون الدعم المالي أو العيني للجمعية.
- العلاقات المجتمعية: جميع الأنشطة الهادفة إلى تعزيز صورة الجمعية داخل المجتمع.
- التواصل الاستراتيجي: جهود طويلة المدى لبناء علاقات مستدامة مع الشركاء والداعمين.

٦,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
الإدارة العليا	الإشراف على استراتيجيات بناء العلاقات المجتمعية.
العلاقات العامة	تنفيذ حملات التواصل والتنسيق مع الجهات الداعمة.
العلاقات العامة	إعداد المواد الإعلامية الموجهة للداعمين والمجتمع المحلي.
الموظفون المعنيون	المساهمة في تنفيذ أنشطة التواصل المجتمعي وتحقيق الأهداف.

٦,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد الفئات المستهدفة من الداعمين وأفراد المجتمع المحلي.	العلاقات العامة
٢	إعداد خطط تواصل مخصصة تشمل الاجتماعات والفعاليات الإعلامية.	العلاقات العامة
٣	تنفيذ حملات التوعية والتواصل مع الجهات الداعمة.	العلاقات العامة
٤	متابعة مدى التفاعل وتحليل البيانات لتحديد فرص التحسين.	العلاقات العامة
٥	إعداد تقارير دورية عن تأثير الجهود التواصلية.	العلاقات العامة

٦,٨ الوثائق المتعلقة:

- تقرير حملات العلاقات العامة
- قائمة بالداعمين والشركاء
- نموذج تقييم علاقات المجتمع المحلي

٦,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد اللقاءات والاجتماعات مع الداعمين سنوياً.
- معدل استجابة المجتمع للحملات التوعوية.
- مستوى رضا الداعمين عن الخدمات والتواصل

ملخص:

يُساهم هذا الإجراء في تعزيز العلاقات المجتمعية وجذب المزيد من الداعمين والمساهمين لتنمية الجمعية.

٧. إجراء إعداد ونشر التعاميم الإدارية الدورية (الإدارة التنفيذية)

٧,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إعداد ونشر التعاميم الإدارية الدورية
رقم الوثيقة	EX-007
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٧,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٧,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى توحيد عملية إعداد ونشر التعاميم الإدارية الدورية داخل الجمعية لضمان تدفق المعلومات والقرارات الإدارية بوضوح لجميع الموظفين، وتحقيق أعلى مستوى من الامتثال وفقًا لمعايير ISO 9001.

٧,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الإدارات والموظفين في الجمعية ويشمل التعاميم المتعلقة بالسياسات والإجراءات التشغيلية.

٧,٥ التعريفات:

- التعميم الإداري: وثيقة رسمية تُوزع داخليًا لتوجيه العمليات أو تحديث السياسات.
- نظام التعاميم: آلية إلكترونية أو ورقية لحفظ وأرشفة التعاميم وتسجيل استلامها من قبل الموظفين.

٧,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
الإدارة العليا	الموافقة النهائية على التعاميم وإصدار التعليمات المرتبطة بها.
المدير التنفيذي	إعداد ومراجعة التعاميم وفق متطلبات العمل والتوجيهات التنظيمية.
الاتصالات الإدارية	تنسيق إرسال التعاميم وتوثيق استلامها من قبل الموظفين.
الموظفون المعنيون	الامتثال لمحتوى التعاميم وتنفيذ التعليمات الواردة فيها.

٧,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد الحاجة إلى تعميم إداري بناءً على التغيرات في السياسات.	المدير التنفيذي
٢	إعداد التعميم باستخدام القالب المعتمد للجمعية.	المدير التنفيذي
٣	مراجعة التعميم من قبل الاتصالات الإدارية واعتماده من الإدارة العليا.	الاتصالات الإدارية والإدارة العليا
٤	إرسال التعميم عبر البريد الإلكتروني أو اللوحات الداخلية.	الاتصالات الإدارية
٥	توثيق استلام التعميم من قبل الموظفين المعنيين.	الاتصالات الإدارية

٧,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج التعميم الإداري
- سجل استلام التعاميم
- تقرير متابعة الامتثال للتعاميم

٧,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة التعاميم المرسله خلال الإطار الزمني المحدد.
- نسبة الموظفين الذين أكدوا استلامهم للتعاميم.
- مدى التزام الإدارات بتنفيذ التعليمات الواردة في التعاميم.

٧,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج التعميم الإداري	EX-COM-003
سجل استلام التعاميم	EX-LOG-004

ملخص:

ينظم هذا الإجراء عملية إعداد ونشر التعاميم الإدارية الدورية لضمان وضوح السياسات الداخلية وتحسين تنفيذ القرارات الإدارية.

١٤. توثيق الاجتماعات الإدارية وحفظ مخرجاتها (الإدارة التنفيذية – الاتصالات الإدارية)

٨,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	توثيق الاجتماعات الإدارية وحفظ مخرجاتها
رقم الوثيقة	SC-001
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٨,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٨,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان تسجيل وتوثيق مخرجات الاجتماعات الإدارية بطريقة دقيقة ومنظمة، مما يسهم في تحسين المتابعة والتنفيذ الفعال للقرارات.

٨,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الاجتماعات الإدارية التي تعقدتها الجمعية، بما في ذلك اجتماعات مجلس الإدارة، الاجتماعات الدورية، والاجتماعات التنسيقية بين الإدارات.

٨,٥ التعريفات:

- محضر الاجتماع: وثيقة رسمية تحتوي على ملخص للمناقشات والقرارات المتخذة خلال الاجتماع.
- متابعة المخرجات: عملية تتبع تنفيذ القرارات والتوصيات الصادرة عن الاجتماع.
- نظام إدارة الاجتماعات: أداة تُستخدم لحفظ محاضر الاجتماعات وتوزيعها على الإدارات المعنية.

٨,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الاتصالات الإدارية	الإشراف على عملية التوثيق والمتابعة.
أخصائي الاتصالات الإدارية	إعداد محاضر الاجتماعات والتأكد من دقتها.
الإدارات المستفيدة	تنفيذ القرارات والتوصيات المتفق عليها.

٨,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تسجيل تفاصيل الاجتماع (التاريخ، الحضور، الموضوعات).	أخصائي الاتصالات الإدارية
٢	تدوين محضر الاجتماع شاملاً القرارات والتوصيات.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٣	مراجعة المحضر واعتماده من المدير المعني.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٤	توزيع محضر الاجتماع على الإدارات المعنية.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٥	متابعة تنفيذ التوصيات ورفع تقرير دوري.	الإدارات المستفيدة

٨,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل محاضر الاجتماعات الإدارية
- دليل توثيق الاجتماعات والتوصيات
- تقرير متابعة تنفيذ قرارات الاجتماعات

٨,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة الاجتماعات التي تم توثيقها مقارنة بالإجمالي.
- مدى التزام الإدارات بتنفيذ مخرجات الاجتماعات.
- سرعة توزيع محاضر الاجتماعات بعد الانعقاد.

٨,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج محضر اجتماع إداري	SC-MTG-001
تقرير متابعة تنفيذ قرارات الاجتماعات	SC-RPT-016

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في ضمان توثيق ومتابعة مخرجات الاجتماعات الإدارية بدقة، مما يعزز تنفيذ القرارات وتحقيق الأهداف التشغيلية وفق ISO 9001.

١٥.مراجعة دورية لنظام الإجراءات وتحديث الدلائل الإجرائية (الإدارة التنفيذية)

٩,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	مراجعة دورية لنظام الإجراءات وتحديث الدلائل الإجرائية
رقم الوثيقة	QD-001
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٩,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٩,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى مراجعة وتحديث الإجراءات والدلائل التشغيلية لضمان توافقها مع التغيرات المؤسسية وتحسين الأداء.

٩,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الإدارات والعمليات التشغيلية التي تحتاج إلى مراجعة وتحديث الإجراءات والدلائل الإجرائية الخاصة بها.

٩,٥ التعريفات:

- نظام الإجراءات: مجموعة من السياسات والعمليات التي تنظم أداء الأنشطة التشغيلية.
- الدلائل الإجرائية: مستندات تحتوي على تفاصيل تنفيذ العمليات المؤسسية وفق المعايير المعتمدة.
- مراجعة الإجراءات: عملية تحليل وتحديث الدلائل لضمان الفعالية والكفاءة.

٩,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الحوكمة والامتثال	الإشراف على مراجعة الإجراءات وتحديث الدلائل.
وحدة التبرعات العينية	تنفيذ عمليات المراجعة وفق الجدول الزمني المعتمد.
الإدارات المستفيدة	تقديم الملاحظات حول الإجراءات القائمة وإبداء المقترحات.

٩,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد الإجراءات التي تحتاج إلى مراجعة.	الأقسام المعنية
٢	جمع الملاحظات والتغذية الراجعة من الإدارات.	الاتصالات الإدارية
٣	تحليل الإجراءات وتحديد نقاط التحسين.	الإدارة التنفيذية
٤	تحديث الدلائل الإجرائية وفقاً للمعايير الحديثة.	الإدارة التنفيذية
٥	اعتماد الإجراءات الجديدة وتوثيقها رسمياً.	الإدارة التنفيذية

٩,٨ الوثائق المتعلقة:

- دليل الإجراءات والسياسات المؤسسية
- قائمة التحديثات السنوية للإجراءات
- تقرير مراجعة وتحديث الإجراءات

٩,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد الإجراءات التي تم تحديثها سنوياً.
- نسبة تنفيذ التوصيات المستخرجة من عمليات المراجعة.
- رضا الإدارات عن الإجراءات الجديدة بعد التحديث.

٩,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تحديث إجراء مؤسسي	QD-UPD-001
تقرير مراجعة الدلائل الإجرائية	QD-RPT-014

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تحسين كفاءة العمليات المؤسسية وضمان تحديث الإجراءات وفق أحدث المعايير التشغيلية وفق ISO 9001.

١٦. إدارة المراسلات الصادرة والواردة (الإدارة التنفيذية – الاتصالات الإدارية)

١٠,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إدارة المراسلات الصادرة والواردة
رقم الوثيقة	SC-002
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٠,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٠,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية استقبال وإرسال المراسلات الرسمية لضمان سرعة ودقة إنجاز الأعمال الإدارية داخل الجمعية.

١٠,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع المراسلات الرسمية الصادرة والواردة من وإلى الجمعية، سواء كانت إلكترونية أو ورقية.

١٠,٥ التعريفات:

- المراسلات الواردة: جميع الخطابات أو الرسائل الرسمية المستلمة من الجهات الخارجية.
- المراسلات الصادرة: جميع الخطابات الرسمية التي يتم إرسالها إلى الجهات الخارجية أو الداخلية.
- نظام إدارة المراسلات: أداة إلكترونية تُستخدم لحفظ وتتبع جميع المراسلات الرسمية.

١٠,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الاتصالات الإدارية	الإشراف على إدارة عمليات المراسلات.
أخصائي الاتصالات الإدارية	استقبال وإرسال المراسلات وفق الأنظمة المعتمدة.
الإدارات المستفيدة	مراجعة واعتماد المراسلات الصادرة والمستلمة.

١٠,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استقبال المراسلات الواردة وتسجيلها في النظام.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٢	تحويل المراسلات إلى الإدارات المختصة للمعالجة.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٣	إعداد المراسلات الصادرة وفق القوالب الرسمية.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٤	اعتماد المراسلات الصادرة من المدير المعني.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٥	إرسال المراسلات إلى الجهات المستهدفة وتوثيقها.	أخصائي الاتصالات الإدارية

١٠,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل المراسلات الواردة والصادرة
- دليل إدارة المراسلات الرسمية
- تقرير متابعة حالة المراسلات

١٠,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة المراسلات التي تم التعامل معها ضمن الوقت المحدد.
- عدد المراسلات التي تمت معالجتها مقارنة بالواردة.
- رضا الإدارات عن كفاءة نظام المراسلات.

١٠,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تسجيل مراسلة واردة	SC-INC-001
نموذج تسجيل مراسلة صادرة	SC-OUT-002
تقرير متابعة المراسلات الإدارية	SC-RPT-017

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تحسين كفاءة التعامل مع المراسلات الرسمية وتسريع عمليات الاستجابة والتوثيق وفق ISO 9001.

١٧. إعداد وتنظيم الاجتماعات الإدارية

(الإدارة التنفيذية – الاتصالات الإدارية)

١٠٩,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إعداد وتنظيم الاجتماعات الإدارية
رقم الوثيقة	SC-003
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١١,٣ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١١,٤ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم الاجتماعات الإدارية بفعالية من خلال جدولة اللقاءات وإعداد المستندات اللازمة لضمان تنفيذ الاجتماعات بكفاءة.

١١,٥ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الاجتماعات الإدارية التي تعقدها الجمعية، سواء كانت دورية أو طارئة.

١١,٦ التعريفات:

- جدولة الاجتماعات: تحديد مواعيد الاجتماعات مسبقًا بناءً على احتياجات العمل.
- محضر الاجتماع: وثيقة تحتوي على ملخص للمناقشات والقرارات المتخذة خلال الاجتماع.
- نظام إدارة الاجتماعات: أداة تُستخدم لتخطيط وجدولة الاجتماعات وتوثيق مخرجاتها.

١١,٧ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الاتصالات الإدارية	الإشراف على تنظيم وإعداد الاجتماعات.
أخصائي الاتصالات الإدارية	تنسيق المواعيد وإعداد المستندات المطلوبة.
المشاركون	الالتزام بحضور الاجتماعات والمشاركة في النقاشات.

١١,٨ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد الحاجة لعقد الاجتماع وجدولة الموعد.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٢	إرسال الدعوات وتأكيد حضور المشاركين.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٣	إعداد جدول الأعمال والمستندات المطلوبة.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٤	تنظيم الاجتماع وتوثيق المحضر.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٥	توزيع محضر الاجتماع ومتابعة تنفيذ القرارات.	أخصائي الاتصالات الإدارية

١١,٩ الوثائق المتعلقة:

- جدول الاجتماعات الدورية
- قائمة الحضور لكل اجتماع
- تقرير متابعة تنفيذ مخرجات الاجتماعات

١١,١٠ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة الاجتماعات التي تمت وفق الجدول الزمني المخطط.
- مدى التزام المشاركين بحضور الاجتماعات.
- سرعة توزيع محاضر الاجتماعات بعد انعقادها.

١١,١١ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج دعوة لاجتماع إداري	SC-MTG-003
تقرير متابعة مخرجات الاجتماعات	SC-RPT-018

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تنظيم الاجتماعات الإدارية بكفاءة، مما يساهم في تحسين عمليات اتخاذ القرار

١٨. إعداد ومتابعة التعاميم الإدارية والتوجيهات الرسمية

(الإدارة التنفيذية – الاتصالات الإدارية)

١٢,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إعداد ومتابعة التعاميم الإدارية والتوجيهات الرسمية
رقم الوثيقة	SC-004
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٢,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٢,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى توثيق وإدارة التعاميم الإدارية لضمان إيصال التوجيهات الرسمية لجميع الإدارات بوضوح وسرعة.

١٢,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع التعاميم الإدارية والتوجيهات الرسمية الصادرة عن الإدارة العليا أو الإدارات التنفيذية.

١٢,٥ التعريفات:

- التعميم الإداري: وثيقة رسمية تحتوي على توجيهات أو قرارات تُعمم على الموظفين.
- التوجيهات الرسمية: تعليمات يتم إرسالها لتنظيم العمل داخل المؤسسة.
- نظام إدارة التعاميم: أداة تُستخدم لحفظ التعاميم ومتابعة تنفيذها.

١٢,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الاتصالات الإدارية	الإشراف على إصدار التعاميم الإدارية ومتابعة تنفيذها.
أخصائي الاتصالات الإدارية	إعداد وصياغة التعاميم والتأكد من توزيعها.
الإدارات المستفيدة	الالتزام بالتوجيهات والتعاميم الصادرة وتنفيذها.

١٢,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استلام طلب إصدار تعميم إداري من الجهة المختصة.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٢	صياغة التعميم وفق القوالب الرسمية المعتمدة.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٣	مراجعة واعتماد التعميم من قبل المدير المعني.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٤	تعميم الوثيقة على الإدارات المعنية بوسائل التواصل الرسمية.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٥	متابعة تنفيذ التوجيهات وتوثيق الالتزام بها.	الإدارات المستفيدة

١٢,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل التعاميم الإدارية الصادرة
- دليل إصدار التعاميم والتوجيهات
- تقرير متابعة تنفيذ التعاميم

١٢,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة التعاميم التي تم تعميمها في الوقت المحدد.
- مستوى التزام الإدارات بتنفيذ التوجيهات الصادرة.
- عدد التعاميم التي تم مراجعتها وتحديثها سنوياً

١٢,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تعميم إداري	SC-CIR-001
تقرير متابعة تنفيذ التعاميم	SC-RPT-019

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في ضمان توثيق وإدارة التعاميم الإدارية والتوجيهات الرسمية لضمان تنفيذها بفعالية وفق ISO 9001.

١٩. إدارة حجوزات وجدولة المواعيد الرسمية

(الإدارة التنفيذية – الاتصالات الإدارية)

١٣,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إدارة حجوزات وجدولة المواعيد الرسمية
رقم الوثيقة	SC-005
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٣,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٣,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم وإدارة حجوزات المواعيد والاجتماعات الرسمية لضمان سلاسة العمليات الإدارية والحد من التعارضات الزمنية.

١٣,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الاجتماعات والمواعيد الرسمية التي يتم تنسيقها من قبل إدارة السكرتارية.

١٣,٥ التعريفات:

- حجز موعد رسمي: عملية جدولة لقاء رسمي مع مسؤول أو إدارة محددة.
- نظام إدارة المواعيد: أداة تُستخدم لتسجيل وتتبع جميع المواعيد والاجتماعات.
- تقويم الاجتماعات: جدول زمني يوضح مواعيد الاجتماعات والحجوزات الرسمية.

١٣,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الاتصالات الإدارية	الإشراف على تنسيق وجدولة المواعيد الرسمية.
أخصائي الاتصالات الإدارية	استقبال طلبات حجز المواعيد وتنسيق الجدول الزمني.
المشاركون	الالتزام بالمواعيد المحددة وحضور الاجتماعات الرسمية.

١٣,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استقبال طلب حجز موعد رسمي من الجهة المعنية.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٢	مراجعة الجدول الزمني لتحديد الوقت المتاح.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٣	تأكيد الحجز وإرسال الدعوات للمشاركين.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٤	متابعة تنفيذ الاجتماع أو الموعد وتوثيق نتائجه.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٥	تحديث تقويم الاجتماعات لضمان عدم حدوث تعارضات.	أخصائي الاتصالات الإدارية

١٣,٨ الوثائق المتعلقة:

- تقويم الاجتماعات الرسمي
- تقرير متابعة الاجتماعات والمواعيد

١٣,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد المواعيد المجدولة مقارنة بالطلبات المقدمة.
- نسبة الاجتماعات التي عُقدت في الموعد المحدد دون تأجيل.
- مستوى رضا المشاركين عن تنسيق وجدولة الاجتماعات.

١٣,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج طلب حجز موعد رسمي	SC-APT-001
تقرير متابعة تنفيذ الاجتماعات	SC-RPT-020

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تنظيم حجوزات المواعيد والاجتماعات الرسمية بكفاءة، مما يساهم في تحسين الأداء الإداري وفق ISO 9001.

٢٠.تنظيم وأرشفة الملفات الإدارية والوثائق الرسمية (الإدارة التنفيذية – الاتصالات الإدارية)

١٤,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تنظيم وأرشفة الملفات الإدارية والوثائق الرسمية
رقم الوثيقة	SC-006
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٤,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٤,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى حفظ وأرشفة جميع الوثائق الإدارية بطريقة منظمة وأمنة لضمان سهولة الوصول إليها عند الحاجة.

١٤,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الوثائق الرسمية التي تتطلب الأرشفة الإدارية، سواء كانت ورقية أو إلكترونية.

١٤,٥ التعريفات:

- الأرشفة الإلكترونية: حفظ الملفات والوثائق الرسمية بشكل رقمي يتيح سهولة البحث والاسترجاع.
- الوثائق الرسمية: المستندات القانونية والإدارية التي تُستخدم في تسيير أعمال الجمعية.
- نظام إدارة الوثائق: أداة إلكترونية تُستخدم لتخزين وتصنيف الوثائق وفق المعايير المعتمدة.

١٤,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الاتصالات الإدارية	الإشراف على عمليات حفظ وأرشفة الوثائق الرسمية.
أخصائي الاتصالات الإدارية	تنفيذ عمليات التوثيق وتصنيف الوثائق.
الإدارات المستفيدة	تقديم الوثائق المطلوبة للأرشفة عند الحاجة.

١٤,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تجميع الوثائق الإدارية وفق التصنيفات المعتمدة.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٢	تسجيل الوثائق في نظام إدارة الأرشفة.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٣	تخزين الوثائق الورقية في الأرشيف المركزي.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٤	مراجعة الملفات المؤلفة للتأكد من اكتمالها.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٥	تقديم تقرير دوري عن حالة الأرشفة الإدارية.	أخصائي الاتصالات الإدارية

١٤,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل الأرشفة الإدارية
- دليل إدارة الوثائق الرسمية
- تقرير متابعة حالة الأرشيف

١٤,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد الوثائق التي تم أرشفتها إلكترونياً مقارنة بالإجمالي.
- معدل استرجاع الوثائق عند الحاجة.
- نسبة الملفات غير المكتملة التي تم تصحيحها.

١٤,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج إدخال وثيقة إلى نظام الأرشفة	SC-DOC-001
تقرير متابعة الأرشفة والتوثيق	SC-RPT-021

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تنظيم وأرشفة الملفات الإدارية والوثائق الرسمية بطريقة آمنة ومنظمة لضمان سهولة الوصول إليها عند الحاجة وفق ISO 9001.

٢١. متابعة تنفيذ قرارات الإدارة العليا

(الإدارة التنفيذية – الاتصالات الإدارية)

١٥,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	متابعة تنفيذ قرارات الإدارة العليا
رقم الوثيقة	SC-007
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٥,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٥,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان تنفيذ القرارات الصادرة عن الإدارة العليا بفعالية وكفاءة وفق الجداول الزمنية المحددة.

١٥,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع القرارات والتوصيات الصادرة عن الإدارة العليا والتي تحتاج إلى متابعة وتنفيذ.

١٥,٥ التعريفات:

- قرارات الإدارة العليا: التوجيهات الصادرة عن المدير التنفيذي أو مجلس الإدارة.
- نظام متابعة القرارات: أداة إلكترونية تُستخدم لمتابعة تنفيذ القرارات والتأكد من الامتثال.
- تقرير المتابعة: مستند يوضح حالة تنفيذ القرارات الإدارية.

١٥,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الاتصالات الإدارية	الإشراف على متابعة تنفيذ قرارات الإدارة العليا.
أخصائي الاتصالات الإدارية	تسجيل ومتابعة حالة تنفيذ القرارات.
الإدارات المستفيدة	تنفيذ القرارات والإبلاغ عن حالة التنفيذ.

١٥,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تسجيل القرارات الصادرة عن الإدارة العليا.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٢	تحويل القرارات إلى الإدارات المعنية للتنفيذ.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٣	متابعة حالة تنفيذ القرارات والإبلاغ عن أي تأخير.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٤	إعداد تقرير متابعة دوري حول حالة التنفيذ.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٥	رفع تقرير نهائي للإدارة العليا لتقييم الإنجاز.	أخصائي الاتصالات الإدارية

١٥,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل متابعة قرارات الإدارة العليا
- دليل تنفيذ القرارات المؤسسية
- تقرير حالة التنفيذ الشهري

١٥,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة القرارات التي تم تنفيذها وفق الجدول الزمني.
- عدد القرارات التي تأخر تنفيذها مقارنة بالإجمالي.
- مدى التزام الإدارات بتنفيذ التوجيهات الصادرة.

١٥,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج متابعة تنفيذ قرارات الإدارة	SC-DEC-001
تقرير حالة تنفيذ القرارات	SC-RPT-022

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تحسين تنفيذ القرارات الصادرة عن الإدارة العليا ومتابعة تقدمها لضمان تحقيق الأهداف المؤسسية وفق ISO 9001.

٢٢.تنسيق وحفظ المراسلات السرية والإدارية الهامة

(قسم السكرتارية التنفيذية – وحدة إدارة المراسلات السرية)

١٦,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تنسيق وحفظ المراسلات السرية والإدارية الهامة
رقم الوثيقة	SC-008
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٦,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٦,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم إدارة المراسلات السرية والإدارية الهامة لحماية المعلومات وضمان تسليمها إلى الجهات المعنية بفعالية.

١٦,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع المراسلات الداخلية والخارجية التي تحتوي على معلومات حساسة أو قرارات هامة تحتاج إلى حفظ سري وأمن.

١٦,٥ التعريفات:

- المراسلات السرية: الوثائق الإدارية التي تحتوي على معلومات حساسة أو قرارات تنفيذية هامة.
- نظام إدارة المراسلات: أداة إلكترونية تُستخدم لحفظ وتتبع المراسلات الرسمية وسريتها.
- سياسات الأمان: الإجراءات المتبعة لضمان سرية وسلامة المستندات الرسمية.

١٦,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الاتصالات الإدارية	الإشراف على إدارة المراسلات السرية وحفظها.
أخصائي الاتصالات الإدارية	استلام وإرسال المراسلات وفق الإجراءات المعتمدة.
الإدارات المستفيدة	استخدام المراسلات الرسمية وفق متطلبات الأمان.

١٦,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استلام المراسلات السرية وتسجيلها في السجل الآمن.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٢	تصنيف الوثائق وتحديد مستويات السرية.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٣	إرسال الوثائق إلى الجهات المعنية وفق الإجراءات الآمنة.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٤	حفظ النسخ المؤرشفة في نظام إدارة المراسلات.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٥	مراجعة الامتثال للإجراءات الأمنية بانتظام.	أخصائي الاتصالات الإدارية

١٦,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل المراسلات السرية
- دليل إدارة الوثائق الحساسة
- تقرير متابعة التزام الإدارات بسياسات الأمان

١٦,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد المراسلات السرية التي تم حفظها وفق الإجراءات الأمنية.
- نسبة الوثائق التي تم التعامل معها بسرية وفق السياسات.
- مستوى الامتثال لإجراءات الأمان وحماية البيانات.

١٦,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تسجيل مراسلة سرية	SC-SEC-001
تقرير متابعة تنفيذ سياسات الأمان	SC-RPT-023

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تنظيم وحفظ المراسلات السرية والإدارية الهامة بشكل آمن لضمان حماية المعلومات وفق ISO 9001.

٢٣. متابعة تنفيذ المشاريع والمبادرات المؤسسية

(الإدارة التنفيذية – الاتصالات الإدارية)

١٧,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	متابعة تنفيذ المشاريع والمبادرات المؤسسية
رقم الوثيقة	SC-009
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٧,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٧,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى متابعة تنفيذ المشاريع والمبادرات المؤسسية لضمان تحقيق الأهداف المرجوة وفق الجداول الزمنية المحددة.

١٧,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع المشاريع والمبادرات التي يتم تنفيذها داخل الجمعية، سواء كانت داخلية أو بالشراكة مع جهات خارجية.

١٧,٥ التعريفات:

- المبادرات المؤسسية: مشاريع أو أنشطة تُنفذ لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للجمعية.
- نظام متابعة المشاريع: أداة تُستخدم لتوثيق ومراقبة تقدم تنفيذ المشاريع والمبادرات.
- تقرير المتابعة: مستند يوضح حالة تنفيذ المشاريع ونسبة الإنجاز.

١٧,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الاتصالات الإدارية	
فريق المتابعة	
الإدارات المستفيدة	

١٧,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تسجيل المشاريع والمبادرات في نظام المتابعة.	العلاقات العامة
٢	جمع تقارير التقدم الدورية من الإدارات المعنية.	العلاقات العامة
٣	تحليل التقارير وتحديد التحديات أو التأخيرات.	العلاقات العامة
٤	رفع التقارير إلى الإدارة العليا للمراجعة واتخاذ القرارات.	العلاقات العامة
٥	متابعة تنفيذ القرارات وضمان التزام الإدارات بالخطوة.	فريق المتابعة

١٧,٨ الوثائق المتعلقة:

- قائمة المشاريع والمبادرات السنوية
- عدد المشاريع التي تم تنفيذها بنجاح دون تأخير.
- سجل التحديات والمخاطر في تنفيذ المبادرات

١٧,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة الإنجاز لكل مشروع مقارنة بالجدول الزمني المخطط.
- عدد المشاريع التي تم تنفيذها بنجاح دون تأخير.
- مستوى رضا الإدارات عن آلية المتابعة والتقييم.

١٧,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج متابعة تنفيذ مشروع	SC-PRG-001
تقرير تقييم تقدم تنفيذ المشاريع	SC-RPT-024

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تحسين إدارة المشاريع والمبادرات المؤسسية لضمان تحقيق الأهداف بكفاءة وفق

ISO 9001.

٢٤. إصدار التقرير السنوي (الإدارة التنفيذية)

١٨,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إصدار التقرير السنوي
رقم الوثيقة	AR-001
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٨,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٨,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى إعداد التقرير السنوي للجمعية، الذي يشمل إنجازات العام، والمشاريع المنفذة، والأداء المالي، بما يعزز الشفافية والحوكمة.

١٨,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الإدارات التي تسهم في إعداد التقرير السنوي.

١٨,٥ التعريفات:

- التقرير السنوي: وثيقة شاملة تستعرض إنجازات الجمعية، والمشاريع، والتقارير المالية للعام المنصرم.
- المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي: الجهة المنظمة التي يتم إرسال التقرير إليها.
- نظام إعداد التقارير: أداة إلكترونية تُستخدم لتنسيق المعلومات وجمعها من الإدارات المختلفة.

١٨,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
المدير التنفيذي	الإشراف على جمع البيانات والموافقة على الصيغة النهائية.
فريق إعداد التقارير	تجميع المعلومات والتنسيق بين الإدارات المختلفة.
أخصائي المحاسبة	تقديم البيانات المالية المدققة للتقرير السنوي.

١٨,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	طلب البيانات المطلوبة من الإدارات المختلفة.	فريق إعداد التقارير
٢	جمع المعلومات المالية والتشغيلية للمشاريع.	العلاقات العامة
٣	إعداد التقرير وفق القوالب المعتمدة.	فريق إعداد التقارير
٤	مراجعة التقرير واعتماده من المدير التنفيذي.	المدير التنفيذي
٥	إرسال التقرير إلى الجهات الرسمية ونشره.	فريق إعداد التقارير

١٨,٨ الوثائق المتعلقة:

- التقرير السنوي للجمعية
- بيانات الأداء المالي والمشاريع المنفذة
- تقرير مراجعة واعتماد التقرير

١٨,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة اكتمال التقرير وفق الجدول الزمني المحدد.
- مستوى رضا الجهات الرقابية والمساهمين عن التقرير.
- دقة البيانات المالية والمشاريع المضمنة في التقرير.

١٨,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج جمع بيانات التقرير السنوي	AR-REQ-001
تقرير متابعة إعداد التقرير السنوي	AR-RPT-052

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في إعداد ونشر التقرير السنوي للجمعية وفق معايير الشفافية والجودة لضمان تحقيق أهداف الحوكمة وفق ISO 9001.

٢٥. إصدار تقرير مجلس الإدارة للبرامج والأنشطة (الإدارة التنفيذية)

١٩,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إصدار تقرير مجلس الإدارة للبرامج والأنشطة
رقم الوثيقة	AR-002
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٩,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٩,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى إصدار تقرير شامل حول البرامج والمشاريع التي نفذتها الجمعية خلال العام لعرضه على مجلس الإدارة لمتابعة الإنجازات واتخاذ القرارات الاستراتيجية المناسبة.

١٩,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الإدارات المسؤولة عن تنفيذ المشاريع والبرامج التشغيلية

١٩,٥ التعريفات:

- تقرير البرامج والأنشطة: مستند يوضح تفاصيل الأنشطة التي نفذتها الجمعية خلال العام، بما في ذلك عدد المستفيدين والأثر المحقق.
- نظام توثيق المشاريع: قاعدة بيانات تحتوي على تفاصيل جميع المشاريع المنفذة والمخرجات المحققة.
- الاجتماع السنوي لمجلس الإدارة: اجتماع رسمي يتم فيه مراجعة التقرير واعتماده.

١٩,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
المدير التنفيذي	الإشراف على إعداد التقرير النهائي.
العلاقات العامة	تجميع البيانات حول البرامج والأنشطة المنفذة.
الإدارات التشغيلية	تقديم التقارير الخاصة بالمشاريع والمبادرات.

١٩,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	طلب تقارير الأداء من الإدارات المختلفة.	العلاقات العامة
٢	تحليل البيانات وتصنيفها وفق الأولويات.	العلاقات العامة
٣	إعداد مسودة التقرير وفق النموذج المعتمد.	العلاقات العامة
٤	مراجعة التقرير واعتماده من المدير التنفيذي.	المدير التنفيذي
٥	تقديم التقرير في اجتماع الجمعية العمومية السنوي.	المدير التنفيذي

١٩,٨ الوثائق المتعلقة:

- التقرير السنوي للجمعية
- تقرير تقييم الأداء السنوي
- محاضر اجتماعات مراجعة التقرير

١٩,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- مدى توافق التقرير مع الأهداف الاستراتيجية للجمعية.
- عدد الأنشطة والمشاريع التي تم توثيقها في التقرير.
- مستوى رضا مجلس الإدارة عن دقة التقرير ومحتواه.

١٩,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تقرير الأداء السنوي	AR-PROG-001
تقرير تحليل البرامج المنفذة	AR-RPT-053

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في توثيق وعرض أداء الجمعية خلال العام بطريقة احترافية، مما يمكن مجلس الإدارة من اتخاذ قرارات مبنية على البيانات وفق ISO 9001.

ثانياً: إدارة الخدمات المساندة

أ- قسم المالية.

٢٦. إصدار التقرير المالي الختامي

(أخصائي المحاسبة)

٢٠,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إصدار التقرير المالي الختامي
رقم الوثيقة	FN-001
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٢٠,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٢٠,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى إصدار التقرير المالي الختامي للجمعية في نهاية العام المالي، متضمناً كافة الإيرادات والمصروفات والمركز المالي، وذلك لضمان الشفافية والامتثال لمتطلبات الحوكمة.

٢٠,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الحسابات المالية للجمعية التي تشمل الإيرادات، المصروفات، الأصول، الالتزامات، والتقارير المحاسبية الأخرى.

٢٠,٥ التعريفات:

- التقرير المالي الختامي: مستند محاسبي يعكس الأداء المالي للجمعية خلال السنة المالية.
- التدقيق المالي: مراجعة الحسابات المالية لضمان دقتها وامتثالها للمعايير المحاسبية.
- المركز المالي: الموقف المالي للجمعية في نهاية السنة المالية من حيث الأصول والخصوم.

٢٠,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي المحاسبة	الإشراف على إعداد التقرير المالي النهائي.
أخصائي المحاسبة	إعداد القوائم المالية وتجميع البيانات المحاسبية.
المراجع الداخلي	تدقيق التقرير لضمان الدقة والامتثال للمعايير المالية.

٢٠,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تجميع كافة البيانات المالية السنوية.	أخصائي المحاسبة
٢	إعداد القوائم المالية والتأكد من توازن الحسابات.	أخصائي المحاسبة
٣	تدقيق البيانات وإجراء المراجعة المالية.	المراجع الداخلي
٤	اعتماد التقرير المالي النهائي.	الجمعية العمومية
٥	رفع التقرير إلى مجلس الإدارة ونشره وفق اللوائح.	الإدارة التنفيذية

٢٠,٨ الوثائق المتعلقة:

- القوائم المالية السنوية
- تقرير التدقيق المالي الداخلي
- سجل الإيرادات والمصروفات

٢٠,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- دقة البيانات المالية مقارنة بالتدقيق الداخلي.
- الامتثال لمعايير المحاسبة والجودة المالية.
- مستوى رضا الجهات الرقابية عن التقرير المالي.

٢٠,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج إعداد التقرير المالي الختامي	FN-REP-001
تقرير التدقيق المالي السنوي	FN-RPT-054

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في ضمان إعداد تقرير مالي شفاف يعكس الأداء المالي للجمعية ويوفر معلومات دقيقة لأصحاب المصلحة وفق ISO 9001.

٢٧. إعداد الميزانية العمومية لعام (أخصائي المحاسبة)

٢١,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إعداد الميزانية العمومية لعام
رقم الوثيقة	FN-002
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٢١,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٢١,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى إعداد الميزانية العمومية السنوية للجمعية، التي تعكس المركز المالي للجمعية في نهاية العام، بما في ذلك الأصول والالتزامات ورأس المال.

٢١,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع البيانات المالية المتعلقة بالأصول، والالتزامات، والمركز المالي للجمعية.

٢١,٥ التعريفات:

- الميزانية العمومية: بيان مالي يوضح أصول وخصوم الجمعية في نهاية العام المالي.
- الأصول: الموارد المالية والمادية التي تمتلكها الجمعية.
- الالتزامات: الديون والمصاريف المستحقة على الجمعية.

٢١,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي المحاسبة	الإشراف على إعداد الميزانية العمومية السنوية.
أخصائي المحاسبة	جمع البيانات المالية وإعداد الميزانية العمومية.
المراجع الداخلي	تدقيق الميزانية العمومية واعتمادها.

٢١,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تجميع كافة البيانات المالية للأصول والالتزامات.	أخصائي المحاسبة
٢	إعداد الميزانية العمومية وفق معايير المحاسبة.	أخصائي المحاسبة
٣	تدقيق الميزانية والمصادقة عليها.	المراجع الداخلي
٤	مراجعة الميزانية والموافقة النهائية.	الجمعية العمومية
٥	رفع الميزانية العمومية للجهات الرقابية ونشرها.	الإدارة التنفيذية

٢١,٨ الوثائق المتعلقة:

- القوائم المالية السنوية
- سجل الأصول والالتزامات
- تقرير التدقيق المالي

٢١,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- دقة الميزانية العمومية مقارنة بالسجلات الفعلية.
- نسبة التعديلات المطلوبة بعد التدقيق الداخلي.
- مستوى رضا الجهات الرقابية عن دقة الميزانية.

٢١,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج إعداد الميزانية العمومية	FN-BAL-001
تقرير مراجعة الميزانية العمومية	FN-RPT-055

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في ضمان إعداد ميزانية عمومية دقيقة وشفافة توضح المركز المالي للجمعية وفق ISO 9001.

٢٨ إجراء توثيق استقبال التبرعات والإيرادات المالية

(إدارة الخدمات المساندة - المالية)

٢٢,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	توثيق استقبال التبرعات والإيرادات المالية
رقم الوثيقة	FN-001
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٢٢,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٢٢,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى توثيق عملية استقبال التبرعات والإيرادات المالية من الجهات المانحة والأفراد لضمان الدقة والشفافية وفقًا لمعايير ISO 9001.

٢٢,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع التبرعات النقدية والإيرادات الواردة إلى الجمعية.

٢٢,٥ التعريفات:

- التبرع النقدي: المبلغ المالي الذي يتم استلامه من الأفراد أو الجهات المانحة لدعم أنشطة الجمعية.
- الإيرادات المالية: جميع الأموال الواردة للجمعية من المشاريع والاستثمارات.
- الإيصـال المالي: وثيقة رسمية تثبت استلام التبرعات والإيرادات.

٢٢,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الموارد المالية	الإشراف على استلام التبرعات وضمان التوثيق السليم.
أخصائي المحاسبة	تسجيل التبرعات وإصدار الإيصالات وحفظ السجلات.
مدقق الحسابات	مراجعة جميع التبرعات والتأكد من الامتثال للوائح المالية.

٢٢,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استلام التبرعات والإيرادات النقدية مباشرة أو عبر الحساب البنكي.	أخصائي الموارد المالية
٢	إصدار إيصال رسمي لكل عملية تبرع موثقة.	أخصائي المحاسبة
٣	تسجيل البيانات في النظام المالي الإلكتروني.	أخصائي المحاسبة
٤	مراجعة العمليات المالية لضمان الشفافية.	المدقق المالي

ملخص:

يضمن هذا الإجراء الشفافية في استقبال التبرعات والإيرادات المالية، ويوفر نظامًا موحدًا لتسجيل العمليات المالية.

٢٩ إجراء رفع العهدة المالية وتسويتها

(إدارة الخدمات المساندة - المالية)

٢٣,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	رفع العهدة المالية وتسويتها
رقم الوثيقة	FN-002
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٢٣,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٢٣,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عمليات رفع العهد المالية وتسويتها وفق المعايير المالية لضمان الشفافية وحفظ الحقوق

٢٣,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الموظفين الذين يتعاملون مع العهد المالية في الجمعية.

٢٣,٥ التعريفات:

- العهدة المالية: مبلغ مالي يُمنح للموظف لتنفيذ مهام معينة.
- تسوية العهدة: مراجعة وضبط جميع النفقات التي صُرفت من العهدة المالية وإعادتها للحساب الرسمي للجمعية.
- المستندات الداعمة: الفواتير والإيصالات التي توضح المصروفات من العهدة.

٢٣,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي المحاسبة	الإشراف على عمليات العهدة المالية ومراقبة التسويات.
أخصائي المحاسبة	تسجيل البيانات المالية والتحقق من المستندات الداعمة.
الموظف المستلم للعهدة	استخدام العهدة وفق اللوائح وإعداد تقرير التسوية.

٢٣,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تقديم طلب عهدة مالية مع تحديد الغرض من استخدامها.	الموظف المستلم للعهدة
٢	مراجعة الطلب والموافقة عليه.	أخصائي المحاسبة
٣	صرف المبلغ المطلوب من الحساب الرسمي للجمعية.	أخصائي المحاسبة
٤	استخدام العهدة وفق الأغراض المحددة مسبقاً.	الموظف المستلم للعهدة
٥	تقديم تقرير تسوية العهدة وإرفاق المستندات الداعمة.	الموظف المستلم للعهدة
٦	مراجعة التقرير والموافقة على التسوية.	أخصائي المحاسبة

ملخص:

يضمن هذا الإجراء إدارة العهد المالية بفعالية وتقليل مخاطر سوء الاستخدام من خلال توثيق كافة العمليات.

٣٠. توثيق التبرعات النقدية (تسجيل، إصدار إيصالات، وتوثيقها)
(قسم المالية – أخصائي المحاسبة)

٢٤,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	توثيق التبرعات النقدية وتسجيلها
رقم الوثيقة	FN-006
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٢٤,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٢٤,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى توثيق جميع التبرعات النقدية التي تتلقاها الجمعية، وإصدار إيصالات رسمية للمتبرعين لضمان الشفافية المالية وتعزيز الثقة وفقًا لمعايير ISO 9001.

٢٤,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع عمليات التبرع النقدي التي تستقبلها الجمعية عبر القنوات المختلفة، سواء كانت من الأفراد أو الشركات أو الجهات المانحة.

٢٤,٥ التعريفات:

- التبرع النقدي: أي مبلغ مالي يُقدَّم لدعم أنشطة الجمعية.
- إيصال التبرع: وثيقة رسمية تصدر للمتبرع توضح تفاصيل المبلغ المتبرع به.
- نظام إدارة التبرعات: قاعدة بيانات إلكترونية لتوثيق جميع التبرعات المستلمة.

٢٤,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي المحاسبة	الإشراف على توثيق التبرعات النقدية وإصدار الإيصالات.
أخصائي المحاسبة	تسجيل جميع التبرعات في النظام المالي للجمعية.
الإدارات المستفيدة	تقديم تقارير عن أوجه صرف التبرعات لضمان الشفافية.

٢٤,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استقبال التبرعات النقدية عبر القنوات المعتمدة.	أخصائي المحاسبة
٢	تسجيل بيانات التبرع في النظام المالي.	أخصائي المحاسبة
٣	إصدار إيصال رسمي للمتبرع وإرساله إلكترونياً.	أخصائي المحاسبة
٤	تحديث تقارير التبرعات الدورية ومراجعتها.	مدير المالية

٢٤,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل التبرعات النقدية
- نموذج إيصال التبرع
- تقرير توزيع التبرعات

٢٤,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد التبرعات النقدية الموثقة سنوياً.
- نسبة الإيصالات المرسلة خلال ٢٤ ساعة من استلام التبرع.
- رضا المتبرعين عن مستوى الشفافية المالية.

٢٤,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تسجيل تبرع نقدي	FN-DON-001
تقرير متابعة التبرعات النقدية	FN-RPT-002

ملخص:

يضمن هذا الإجراء تسجيل التبرعات النقدية وإصدار إيصالات رسمية للمتبرعين لتعزيز الشفافية المالية وزيادة ثقة الجهات المانحة في الجمعية.

٣١. تسجيل وتحليل التبرعات والدعم المالي (أخصائي المحاسبة)

٢٥,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تسجيل وتحليل التبرعات والدعم المالي
رقم الوثيقة	FM-001
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٢٥,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٢٥,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عمليات تسجيل وتوثيق التبرعات المالية وتحليل مصادر التمويل لضمان الشفافية المالية والاستدامة التشغيلية.

٢٥,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع التبرعات والدعم المالي الذي تستقبله الجمعية من الجهات المانحة والأفراد.

٢٥,٥ التعريفات:

- التبرعات المالية: الأموال التي تُقدم لدعم أنشطة الجمعية وبرامجها.
- تحليل التبرعات: عملية تقييم مصادر التمويل ومدى استدامتها.
- نظام إدارة التبرعات: منصة إلكترونية تُستخدم لتسجيل المعاملات المالية ومتابعتها.

٢٥,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
إدارة الخدمات المساندة	الإشراف على تسجيل وتحليل التبرعات.
فريق الشؤون المالية	إدخال بيانات التبرعات في النظام وتحليلها.
الجهات المانحة	تقديم الدعم المالي وفق الشروط المتفق عليها.

٢٥,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استقبال التبرعات وإصدار إيصال رسمي للمتبرع.	فريق الشؤون المالية
٢	تسجيل البيانات في نظام إدارة التبرعات.	فريق الشؤون المالية
٣	تحليل مصادر التبرعات وإعداد تقارير الأداء.	فريق الشؤون المالية
٤	تقديم تقارير دورية للإدارة حول التمويل المتاح.	إدارة الخدمات المساندة
٥	مراجعة العمليات لضمان الشفافية المالية.	أخصائي المحاسبة

٢٥,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل التبرعات المالية
- تقارير تحليل التمويل
- قائمة الجهات المانحة

٢٥,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- معدل نمو التبرعات مقارنة بالفترات السابقة.
- نسبة التبرعات التي تم توثيقها وإصدار إيصال لها.
- مستوى تنوع مصادر التمويل لضمان الاستدامة

٢٥,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تسجيل التبرع المالي	FM-DON-001
تقرير تحليل التبرعات المالية	FM-RPT-002

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في توثيق وإدارة التبرعات المالية لضمان الشفافية والاستدامة المالية وفق ISO 9001.

٣٢. إعداد التقارير المالية والتمويلية الربعية

(قسم المالية – أخصائي المحاسبة)

٢٦,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إعداد التقارير المالية والتمويلية الربعية
رقم الوثيقة	FM-004
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٢٦,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٢٦,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى إعداد تقارير مالية دقيقة ومنظمة تعكس الأداء المالي للجمعية، مما يساهم في اتخاذ قرارات مالية مستدامة.

٢٦,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الأنشطة المالية التي تؤثر على الوضع المالي للجمعية، بما في ذلك الإيرادات والمصروفات والتبرعات.

٢٦,٥ التعريفات:

- التقرير المالي الربعي: وثيقة دورية توضح الأداء المالي للجمعية خلال فترة ثلاثة أشهر.
- الإيرادات والمصروفات: تشمل جميع الأموال التي تدخل أو تخرج من حسابات الجمعية.
- نظام المحاسبة المالية: أداة تُستخدم لتسجيل وتحليل المعاملات المالية.

٢٦,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي المحاسبة	الإشراف على إعداد التقارير المالية.
أخصائي المحاسبة المالية	جمع البيانات وتحليلها وإعداد التقارير.
مجلس الإدارة	مراجعة التقارير واتخاذ القرارات المالية بناءً عليها.

٢٦,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	جمع البيانات المالية من جميع الإدارات.	أخصائي المحاسبة المالية
٢	إعداد التقرير المالي وفق القوائم المعتمدة.	أخصائي المحاسبة المالية
٣	مراجعة التقرير واعتماده من أخصائي المحاسبة.	أخصائي المحاسبة
٤	تقديم التقرير لمجلس الإدارة للمراجعة.	أخصائي المحاسبة
٥	توثيق التقرير في نظام المحاسبة المالية.	أخصائي المحاسبة المالية

٢٦,٨ الوثائق المتعلقة:

- السجلات المالية الربعية
- تقرير الإيرادات والمصروفات
- الميزانية العامة للجمعية

٢٦,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- دقة التقارير المالية مقارنة بالنتائج الفعلية.
- سرعة إعداد التقارير وتقديمها في الموعد المحدد.
- نسبة القرارات المالية المبنية على التحليل الربعي.

٢٦,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تقرير مالي ربعي	FM-REP-001
تقرير تحليل الإيرادات والمصروفات	FM-RPT-005

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تحسين إدارة الخدمات المساندة من خلال إعداد تقارير مالية دقيقة وموثوقة

وفق ISO 9001.

٣٣. توثيق التبرعات النقدية وتخصيصها للبرامج (أخصائي المحاسبة)

١٢٤,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	توثيق التبرعات النقدية وتخصيصها للبرامج
رقم الوثيقة	DA-011
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٢٧,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٢٧,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان توثيق جميع التبرعات النقدية بشكل دقيق وتخصيصها للبرامج والمبادرات وفق السياسات المالية المعتمدة.

٢٧,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع التبرعات النقدية المستلمة عبر القنوات المختلفة (تحويلات بنكية، منصات تبرع إلكترونية، نقدًا).

٢٧,٥ التعريفات:

- التبرعات النقدية: المبالغ المالية التي يتم تقديمها لدعم برامج الجمعية.
- نظام إدارة التبرعات: أداة إلكترونية تُستخدم لتسجيل وتتبع الأموال المتبرع بها.
- خطة توزيع التبرعات: آلية تخصيص التبرعات النقدية للبرامج المختلفة بناءً على الأولويات.

٢٧,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي تنمية الموارد المالية	الإشراف على تسجيل وتوثيق التبرعات النقدية.
أخصائي تنمية الموارد المالية	استلام المبالغ النقدية وإيداعها في الحسابات الرسمية.
أخصائي المحاسبة	تحديد البرامج التي سيتم تمويلها من التبرعات المستلمة.

٢٧,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استلام التبرعات النقدية عبر القنوات المختلفة.	أخصائي تنمية الموارد المالية
٢	تسجيل التبرعات في نظام إدارة التبرعات النقدية.	أخصائي تنمية الموارد المالية
٣	مراجعة التبرعات وتحديد أولويات التخصيص.	أخصائي المحاسبة
٤	تخصيص التبرعات للبرامج وفق السياسات المعتمدة.	أخصائي المحاسبة
٥	إعداد تقرير دوري حول التبرعات النقدية وحالة التخصيص.	أخصائي المحاسبة

٢٧,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل التبرعات النقدية المستلمة
- تقرير توزيع التبرعات على البرامج
- دليل سياسات التبرعات المالية

٢٧,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة التبرعات التي تم توثيقها رسميًا مقارنة بالإجمالي.
- مستوى دقة تخصيص التبرعات وفق الأولويات المحددة.
- سرعة تحويل التبرعات للبرامج المستحقة.

٢٧,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج استلام تبرع نقدي	DA-CASH-001
تقرير تخصيص التبرعات النقدية	DA-RPT-035

٣٤. إعداد قائمة بالمساعدات العينية والنقدية

(أخصائي المحاسبة - قسم المساعدات والتبرعات العينية)

٢٨,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إعداد قائمة بالمساعدات العينية والنقدية
رقم الوثيقة	FN-004
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٢٨,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٢٨,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى إعداد قائمة شاملة بالمساعدات العينية والنقدية التي تقدمها الجمعية لضمان التنظيم الفعال وتحقيق الشفافية المالية.

٢٨,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع التبرعات العينية والنقدية التي تقدمها الجمعية للمستفيدين، سواء من الأفراد أو المؤسسات.

٢٨,٥ التعريفات:

- المساعدات العينية: تشمل المواد الغذائية، الملابس، الأجهزة المنزلية، والمستلزمات الأساسية.
- المساعدات النقدية: تشمل المبالغ المالية المخصصة للمستفيدين وفقًا لبرامج الجمعية.
- نظام إدارة التبرعات: قاعدة بيانات تحتوي على جميع التبرعات المسجلة والموزعة.

٢٨,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي المحاسبة	الإشراف على إعداد القائمة وضمان دقتها.
أخصائي المحاسبة	تسجيل وإدارة المساعدات النقدية في النظام المالي.
وحدة الدعم العيني	تسجيل وتوثيق التبرعات العينية وتوزيعها على المستفيدين.

٢٨,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	جمع بيانات التبرعات العينية والنقدية المسجلة.	وحدة الدعم العيني
٢	تصنيف المساعدات وفق الفئات المعتمدة.	وحدة الدعم العيني
٣	تحديث القائمة في نظام إدارة التبرعات.	أخصائي المحاسبة
٤	مراجعة القائمة واعتمادها رسميًا.	المدير التنفيذي
٥	تقديم التقرير لمجلس الإدارة والجهات الرقابية.	أخصائي المحاسبة

٢٨,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل التبرعات العينية والنقدية
- تقرير توزيع المساعدات للمستفيدين
- قائمة الجهات المستفيدة من الدعم

٢٨,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة دقة القائمة مقارنة بالتوزيعات الفعلية.
- سرعة تحديث القائمة بعد استلام التبرعات.
- مستوى رضا المستفيدين عن عدالة توزيع المساعدات.

٢٨,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تسجيل المساعدات النقدية	FN-ASS-001
تقرير توزيع التبرعات العينية	FN-RPT-064

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في إعداد قائمة دقيقة بالمساعدات العينية والنقدية، مما يعزز الشفافية والكفاءة في توزيع التبرعات وفق ISO 9001.

ثانياً: إدارة الخدمات المساندة
ب- قسم المشتريات والصيانة.

٣٥. إجراء تأمين احتياجات المشتريات (إدارة الخدمات المساندة – المشتريات)

٢٩,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تأمين احتياجات المشتريات
رقم الوثيقة	PR-001
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٢٩,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٢٩,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عمليات تأمين الاحتياجات الخاصة بالمشتريات في الجمعية لضمان الجودة والالتزام بالميزانية المخصصة وفقًا لمعايير ISO 9001.

٢٩,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الإدارات التي تحتاج إلى شراء مستلزمات تشغيلية أو خدمية.

٢٩,٥ التعريفات:

- طلب الشراء: وثيقة تُقدَّم لتأمين احتياجات القسم من السلع والخدمات.
- المورد المعتمد: جهة رسمية متعاقدة مع الجمعية لتوفير المواد المطلوبة.
- أمر الشراء: موافقة رسمية لتنفيذ عملية شراء معينة.

٢٩,٦

المسؤوليات: ٢٩,٧

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مسؤول الصيانة والمشتريات	الإشراف على عمليات المشتريات وضمان الامتثال للميزانية.
مسؤول الصيانة والمشتريات	تلقي الطلبات من الإدارات والتنسيق مع الموردين.
أخصائي المحاسبة	مراجعة الموافقات المالية قبل تنفيذ الطلبات.

٢٩,٨ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تقديم طلب الشراء موضحًا جميع التفاصيل المطلوبة.	القسم الطالب
٢	مراجعة الطلب واعتماده بناءً على السياسات المالية.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٣	البحث عن الموردين والحصول على عروض أسعار مناسبة.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٤	اختيار المورد وفقًا لمعايير الجودة والسعر.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٥	إصدار أمر الشراء وإرساله إلى المورد المعتمد.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٦	استلام البضاعة والتحقق من مطابقتها للمواصفات.	مسؤول الصيانة والمشتريات

ملخص:

يضمن هذا الإجراء تنظيم عمليات تأمين المشتريات بفعالية وتحقيق الاستفادة القصوى من الميزانية المتاحة.

٣٦. تنفيذ عمليات الصيانة الأساسية

(إدارة الخدمات المساندة - - الصيانة)

٣٠,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تنفيذ عمليات الصيانة الأساسية
رقم الوثيقة	MT-001
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٣٠,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٣٠,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنفيذ عمليات الصيانة الأساسية للمباني والمعدات لضمان استمرارية العمل وسلامة الأصول، وتقليل الأعطال غير المتوقعة.

٣٠,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع المعدات والبنية التحتية داخل الجمعية، ويشمل المعدات الكهربائية، أنظمة التهوية، السباكة، والمباني.

٣٠,٥ التعريفات:

- الصيانة الأساسية: عمليات الفحص والإصلاح الوقائي التي تُجرى على المرافق والمعدات.
- جدول الصيانة: خطة دورية تحدد مواعيد الصيانة لكل نوع من الأصول والمعدات.
- نظام إدارة الصيانة: (CMMS) برنامج إلكتروني يُستخدم لتوثيق عمليات الصيانة ومتابعة حالة المعدات.

٣٠,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مسؤول الصيانة والمشتريات	الإشراف على عمليات الصيانة الأساسية وضمان تنفيذها بكفاءة.
مسؤول الصيانة والمشتريات	تنفيذ الفحوصات الدورية والإصلاحات الأساسية للمرافق والمعدات.
موظفو الإدارات	الإبلاغ عن أي مشكلات تتطلب صيانة عاجلة.

٣٠,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	مراجعة جدول الصيانة الدورية للمرافق والمعدات.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٢	إجراء فحص دوري للأصول وتحديد المشكلات المحتملة.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٣	تنفيذ عمليات الإصلاح والصيانة الوقائية وفق الجدول.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٤	رفع تقرير دوري عن حالة المعدات والمرافق إلى الإدارة.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٥	مراجعة الأداء وتحديث خطط الصيانة حسب الحاجة.	مسؤول الصيانة والمشتريات

٣٠,٨ الوثائق المتعلقة:

- جدول الصيانة الدورية للمرافق والمعدات.
- سجل عمليات الصيانة الوقائية والتصحيحية.
- نموذج تقرير الصيانة.

٣٠,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة تنفيذ عمليات الصيانة الوقائية وفق الجدول المحدد.
- معدل تقليل الأعطال غير المتوقعة للمعدات.
- رضا الإدارات عن سرعة تنفيذ الصيانة.

٣٠,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج طلب صيانة	MT-REQ-001
تقرير متابعة الصيانة	MT-RPT-002

ملخص:

يضمن هذا الإجراء تنفيذ عمليات الصيانة الأساسية بشكل منتظم للحفاظ على سلامة المرافق وتقليل الأعطال، مما يساهم في تحقيق استدامة الأصول التشغيلية للجمعية.

٣٧. استلام وتخزين وتوزيع المشتريات

(إدارة الخدمات المساندة - المشتريات)

٣١,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	استلام وتخزين وتوزيع المشتريات
رقم الوثيقة	PR-002
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٣١,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٣١,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية استلام وتخزين وتوزيع المشتريات داخل الجمعية لضمان جودة المنتجات وكفاءة عمليات التخزين وفقًا لمعايير ISO 9001.

٣١,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع عمليات استلام المواد والمستلزمات وتخزينها وتوزيعها على الإدارات المعنية داخل الجمعية.

٣١,٥ التعريفات:

- المشتريات: جميع المواد والمستلزمات التي يتم شراؤها لتلبية احتياجات الجمعية.
- التخزين الآمن: عملية حفظ المشتريات بطريقة تضمن سلامتها من التلف.
- التوزيع: توصيل المواد إلى الإدارات المعنية وفق احتياجاتها التشغيلية.

٣١,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مسؤول الصيانة والمشتريات	الإشراف على عمليات الاستلام والتخزين والتوزيع.
موظفو المخازن	استلام وتخزين المشتريات وفق المواصفات المطلوبة.
الأقسام المستفيدة	تقديم طلبات الاحتياجات وفق الإجراءات المعتمدة.

٣١,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استلام المشتريات والتحقق من مطابقتها للمواصفات.	موظفو المخازن
٢	تسجيل المشتريات في النظام الإلكتروني للجمعية.	موظفو المخازن
٣	تخزين المواد بطريقة تضمن سلامتها وسهولة الوصول إليها.	موظفو المخازن
٤	استقبال طلبات الإدارات للمستلزمات المطلوبة.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٥	توزيع المواد على الإدارات المعنية وفق الجدول المحدد.	موظفو المخازن

٣١,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج استلام مشتريات
- سجل توزيع المواد

٣١,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة المشتريات المستلمة التي تطابق المواصفات المطلوبة.
- معدل زمن التخزين قبل التوزيع.
- رضا الإدارات عن سرعة وكفاءة توزيع المشتريات.

ملخص:

يضمن هذا الإجراء تنفيذ عمليات استلام وتخزين وتوزيع المشتريات بطريقة فعالة وآمنة .

٣٨. المراقبة والتقييم لجودة الصيانة (إدارة الخدمات المساندة - - الصيانة)

٣٢,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	المراقبة والتقييم لجودة الصيانة
رقم الوثيقة	MT-002
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٣٢,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٣٢,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى مراقبة جودة الصيانة وتقييم فعاليتها لضمان استدامة أداء المعدات والمرافق داخل الجمعية.

٣٢,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع عمليات الصيانة الدورية والتصحيحية في الجمعية.

٣٢,٥ التعريفات:

- المراقبة: عملية متابعة أداء المعدات والمرافق بعد تنفيذ الصيانة.
- التقييم: فحص دوري لتحديد مدى جودة وفعالية عمليات الصيانة.
- الصيانة التصحيحية: إصلاح الأعطال غير المتوقعة للمعدات.

٣٢,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مسؤول الصيانة والمشتريات	الإشراف على عمليات المراقبة والتقييم لجودة الصيانة.
مسؤول الصيانة والمشتريات	تنفيذ عمليات الفحص الدورية للمرافق والمعدات.
الإدارات المستفيدة	الإبلاغ عن أي مشكلات تتطلب تدخل الصيانة.

٣٢,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	إجراء فحوصات دورية للمعدات والمرافق.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٢	توثيق أي أعطال يتم اكتشافها أثناء الفحص.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٣	تنفيذ أعمال الصيانة التصحيحية اللازمة.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٤	إعداد تقرير جودة الصيانة ورفعها إلى الإدارة.	مسؤول الصيانة والمشتريات

٣٢,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج فحص جودة الصيانة
- سجل تقارير الصيانة الدورية

٣٢,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة المعدات التي تعمل بكفاءة بعد الصيانة.
- معدل الأعطال غير المتوقعة بعد تنفيذ الصيانة.
- رضا الإدارات عن فعالية الصيانة المقدمة.

ملخص:

يضمن هذا الإجراء مراقبة جودة الصيانة لضمان كفاءة المعدات والمرافق، مما يساهم في تقليل الأعطال غير المتوقعة.

٣٩.الصيانة الدورية للسيارات والمركبات (إدارة الخدمات المساندة - - الصيانة)

٣٣,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	الصيانة الدورية للسيارات والمركبات
رقم الوثيقة	MT-003
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٣٣,٢ إعداد /مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٣٣,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنفيذ الصيانة الدورية للسيارات والمركبات التابعة للجمعية لضمان كفاءتها التشغيلية وسلامة استخدامها، وتقليل الأعطال التي قد تعيق عمليات النقل والخدمات وفقاً لمعايير ISO 9001.

٣٣,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع المركبات التابعة للجمعية، سواء تلك المخصصة لنقل الموظفين أو توزيع التبرعات أو المهام التشغيلية الأخرى.

٣٣,٥ التعريفات:

- الصيانة الدورية: عمليات الفحص والإصلاح المنتظمة للمركبات لضمان تشغيلها بكفاءة.
- الفحص الوقائي: عمليات فحص دورية تشمل أنظمة الفرامل، الإطارات، الزيوت، والمكونات الأساسية للمركبة.
- سجل الصيانة: وثيقة تحتوي على جميع بيانات الصيانة الدورية والتصحيحية للمركبة.

٣٣,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مسؤول الصيانة والمشتريات	الإشراف على جدولة وتنفيذ عمليات الصيانة للمركبات.
مسؤول الصيانة والمشتريات	تنفيذ عمليات الفحص الدوري وإجراء الصيانة الوقائية.
السائقون	الإبلاغ عن أي مشكلات أو أعطال في المركبات.

٣٣,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	جدولة مواعيد الصيانة الدورية لكل مركبة وفق الاستخدام.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٢	تنفيذ عمليات الفحص الوقائي (الفرامل، الإطارات، الزيوت).	مسؤول الصيانة والمشتريات
٣	إصلاح أي أعطال صغيرة يتم اكتشافها أثناء الفحص.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٤	توثيق عمليات الصيانة في سجل الصيانة لكل مركبة.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٥	تقديم تقرير دوري عن حالة المركبات وإجراءات الصيانة المنفذة.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٦	مراجعة أداء الصيانة وتحديث الإجراءات حسب الحاجة.	مسؤول الصيانة والمشتريات

٣٣,٨ الوثائق المتعلقة:

- جدول الصيانة الدورية للمركبات
- سجل عمليات الصيانة الوقائية
- تقرير فحص المركبات

٣٣,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة تنفيذ عمليات الصيانة وفق الجدول الزمني المحدد.
- عدد الأعطال غير المتوقعة بعد تنفيذ الصيانة.
- معدل رضا السائقين عن جودة الصيانة والخدمة المقدمة.

٣٣,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج طلب صيانة مركبة	MT-REQ-003
تقرير متابعة الصيانة	MT-RPT-003

ملخص:

يضمن هذا الإجراء تنفيذ الصيانة الدورية للمركبات بانتظام للحفاظ على سلامتها وكفاءتها التشغيلية، مما يقلل من الأعطال الطارئة ويحسن الأداء العام للأسطول.

٤٠. الصيانة الوقائية للمعدات والمرافق (إدارة الخدمات المساندة - - الصيانة)

٣٤,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	الصيانة الوقائية للمعدات والمرافق
رقم الوثيقة	MT-004
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٣٤,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٣٤,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنفيذ الصيانة الوقائية للمعدات والمرافق داخل الجمعية للحفاظ على كفاءتها التشغيلية وتقليل الأعطال غير المتوقعة وفقًا لمعايير ISO 9001.

٣٤,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع المعدات والبنية التحتية في الجمعية، بما في ذلك الأجهزة الكهربائية، التكييف، أنظمة المياه، والمباني.

٣٤,٥ التعريفات:

- الصيانة الوقائية: عمليات الفحص الدوري للمعدات والمرافق بهدف اكتشاف الأعطال المحتملة وإصلاحها قبل حدوث أي تعطل.
- نظام متابعة الصيانة: برنامج إلكتروني يُستخدم لتوثيق أعمال الصيانة الوقائية.
- تقارير الفحص الدوري: وثيقة تحتوي على جميع بيانات الفحوصات الدورية وتوصيات الصيانة.

٣٤,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مسؤول الصيانة والمشتريات	الإشراف على عمليات الصيانة الوقائية وضمان تنفيذها بفعالية.
مسؤول الصيانة والمشتريات	تنفيذ الفحوصات الدورية والإصلاحات الوقائية للمرافق والمعدات.
الإدارات المستفيدة	الإبلاغ عن أي مشكلات تتطلب التدخل الصيانة الوقائية.

٣٤,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	إعداد جدول الصيانة الوقائية السنوي وفق متطلبات المعدات.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٢	تنفيذ الفحوصات الدورية وتسجيل البيانات في النظام.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٣	إصلاح الأعطال الصغيرة التي يتم اكتشافها أثناء الفحص.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٤	إعداد تقارير تفصيلية عن حالة المعدات والمرافق.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٥	مراجعة تقارير الفحص واتخاذ القرارات اللازمة لتحسين الأداء.	مسؤول الصيانة والمشتريات

٣٤,٨ الوثائق المتعلقة:

- جدول الصيانة الوقائية للمعدات والمرافق
- سجل تقارير الفحص الدوري
- قائمة بالإصلاحات المنفذة

٣٤,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة تنفيذ عمليات الصيانة الوقائية في الوقت المحدد.
- معدل الأعطال غير المتوقعة بعد تنفيذ الصيانة الوقائية.
- رضا الإدارات عن جودة الصيانة المنفذة.

٣٤,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج جدول الصيانة الوقائية	MT-PM-001
تقرير الفحص والصيانة الدورية	MT-RPT-004

ملخص:

يضمن هذا الإجراء تنفيذ الصيانة الوقائية للمعدات والمرافق بانتظام للحفاظ على كفاءتها التشغيلية وتقليل الأعطال، مما يساهم في تحقيق استدامة الأصول التشغيلية للجمعية.

٤١. الإخلاء والتدريب على السلامة للموظفين

(إدارة الخدمات المساندة - - الصيانة)

٣٥,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	الإخلاء والتدريب على السلامة للموظفين
رقم الوثيقة	SF-001
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٣٥,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٣٥,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تعزيز السلامة المهنية داخل الجمعية من خلال خطط إخلاء واضحة وتدريب الموظفين على إجراءات الطوارئ لضمان استجابتهم السريعة لحالات الطوارئ.

٣٥,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع المباني والمرافق التابعة للجمعية، ويشمل جميع الموظفين والمتطوعين.

٣٥,٥ التعريفات:

- الإخلاء الطارئ: خروج منظم وآمن من المبنى في حالة الحريق أو الطوارئ الأخرى.
- نقاط التجمع: أماكن محددة خارج المبنى يتجمع فيها الموظفون بعد الإخلاء.
- معدات السلامة: تشمل أجهزة الإطفاء، مخارج الطوارئ، وأنظمة الإنذار المبكر.

٣٥,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مسؤول السلامة	إعداد خطة الإخلاء وتحديثها سنويًا.
موظفو الأمن	تنفيذ تدريبات الإخلاء الوهمي نصف سنوية.
جميع الموظفين	فحص معدات السلامة والتأكد من جاهزيتها.

٣٥,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	إعداد جدول الصيانة الوقائية السنوي وفق متطلبات المعدات.	مسؤول السلامة
٢	تنفيذ الفحوصات الدورية وتسجيل البيانات في النظام.	مسؤول السلامة
٣	إصلاح الأعطال الصغيرة التي يتم اكتشافها أثناء الفحص.	موظفو الأمن
٤	إعداد تقارير تفصيلية عن حالة المعدات والمرافق.	مسؤول السلامة

ملخص:

يضمن هذا الإجراء تنفيذ خطط الإخلاء وتدريب الموظفين على إجراءات السلامة لضمان استجابتهم الفعالة في حالات الطوارئ.

٤٢. توزيع المستلزمات المكتبية للموظفين

(إدارة الخدمات المساندة – المشتريات والمخازن)

٣٦,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	توزيع المستلزمات المكتبية للموظفين
رقم الوثيقة	PR-005
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٣٦,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٣٦,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية توزيع المستلزمات المكتبية على الموظفين بطريقة فعالة تضمن توافر الأدوات اللازمة للعمل، وتقليل الهدر، وتحقيق الكفاءة التشغيلية وفقاً لمعايير ISO 9001.

٣٦,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الموظفين داخل الجمعية الذين يحتاجون إلى المستلزمات المكتبية لإنجاز مهامهم.

٣٦,٥ التعريفات:

- المستلزمات المكتبية: تشمل الأقلام، الأوراق، الملفات، الأحبار، الدفاتر، وأي أدوات مكتبية أخرى تُستخدم في بيئة العمل.
- نظام إدارة المخزون: قاعدة بيانات إلكترونية تُسجل فيها جميع عمليات صرف المستلزمات المكتبية.
- طلب المستلزمات: نموذج يُستخدم لتقديم طلب رسمي للحصول على المستلزمات المكتبية.

٣٦,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مسؤول الصيانة والمشتريات	الإشراف على عمليات توفير المستلزمات المكتبية.
مسؤول الصيانة والمشتريات	تسجيل طلبات الموظفين وصرف المستلزمات وفق الحاجة.
الموظفون	تقديم طلب رسمي عند الحاجة إلى مستلزمات مكتبية.

٣٦,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استلام طلبات المستلزمات المكتبية من الموظفين.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٢	مراجعة الطلبات والتأكد من الحاجة الفعلية للمواد.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٣	تجهيز المستلزمات المطلوبة وفق الطلبات المقدمة.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٤	تسليم المستلزمات للموظفين وفق قائمة الصرف.	مسؤول الصيانة والمشتريات

٣٦,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج طلب مستلزمات مكتبية
- سجل توزيع المستلزمات المكتبية
- تقرير جرد المخزون المكتبي

٣٦,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة تنفيذ طلبات المستلزمات خلال ٢٤ ساعة من تقديمها.
- معدل استهلاك المستلزمات لكل إدارة.
- نسبة تقليل الهدر في استخدام المستلزمات المكتبية.

٣٦,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج طلب مستلزمات مكتبية	PR-SUP-001
سجل توزيع المستلزمات المكتبية	PR-LOG-002

ملخص:

يضمن هذا الإجراء توزيع المستلزمات المكتبية بطريقة منظمة تضمن توافر الأدوات اللازمة للعمل، مما يساهم في تحسين بيئة العمل داخل الجمعية.

٤٣. معالجة طلبات الشراء الروتينية

(قسم الصيانة والمشتريات – إدارة المشتريات)

٣٧,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	معالجة طلبات الشراء الروتينية
رقم الوثيقة	PR-003
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٣٧,٢ إعداد /مراجعة /اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٣٧,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان تنفيذ عمليات الشراء الروتينية بسرعة وكفاءة مع الحفاظ على الامتثال للميزانية والمعايير المعتمدة.

٣٧,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع عمليات الشراء الروتينية المطلوبة من الإدارات المختلفة في الجمعية.

٣٧,٥ التعريفات:

- طلب الشراء: مستند رسمي يُقدَّم من الإدارة الطالبة للحصول على مستلزمات تشغيلية.
- المورد المعتمد: جهة معتمدة لتوفير المواد المطلوبة وفق العقود الرسمية.
- إدارة المشتريات: الجهة المسؤولة عن تنفيذ وإتمام عمليات الشراء.

٣٧,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مسؤول الصيانة والمشتريات	الإشراف على تنفيذ طلبات الشراء.
مسؤول الصيانة والمشتريات	تنفيذ عمليات الشراء وفقاً للإجراءات المحددة.
الإدارات الطالبة	تقديم الطلبات والتأكد من صحة البيانات المطلوبة.

٣٧,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استلام طلب الشراء من الإدارة المعنية.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٢	مراجعة الطلب والتحقق من الاحتياجات الفعلية.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٣	البحث عن الموردين المناسبين.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٤	تنفيذ عملية الشراء واستلام الفواتير.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٥	توثيق عملية الشراء وإغلاق الطلب.	مسؤول الصيانة والمشتريات

٣٧,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج طلب الشراء
- سجل عمليات الشراء
- تقرير أداء المشتريات

٣٧,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد طلبات الشراء المنفذة خلال الفترة المحددة.
- نسبة الامتثال لمعايير المشتريات.
- متوسط زمن تنفيذ الطلبات.

٣٧,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج طلب شراء	PR-REQ-002
تقرير أداء المشتريات	PR-RPT-003

ملخص:

يضمن هذا الإجراء تنفيذ عمليات الشراء الروتينية بكفاءة ووفقًا للميزانية، مما يعزز الاستدامة التشغيلية للجمعية وفق ISO 9001.

٤٤.جدولة الصيانة الوقائية للمرافق والمعدات

(قسم الصيانة والمشتريات – إدارة المشتريات)

٣٨,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	جدولة الصيانة الوقائية للمرافق والمعدات
رقم الوثيقة	MT-001
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٣٨,٢ إعداد /مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٣٨,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى الحفاظ على سلامة وكفاءة تشغيل المرافق والمعدات من خلال تنفيذ صيانة دورية مجدولة تقلل من الأعطال غير المتوقعة.

٣٨,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع المرافق والمعدات التابعة للجمعية والتي تحتاج إلى صيانة دورية لضمان استدامة عملها.

٣٨,٥ التعريفات:

- الصيانة الوقائية: إجراءات دورية تهدف إلى منع حدوث الأعطال وتحسين أداء المعدات.
- جدولة الصيانة: خطة تحدد المواعيد والفترات الزمنية لتنفيذ أعمال الصيانة الوقائية.
- نظام إدارة الصيانة: أداة إلكترونية تُستخدم لتسجيل وجدولة عمليات الصيانة.

٣٨,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير إدارة الصيانة	الإشراف على عمليات الصيانة الوقائية.
مسؤول الصيانة والمشتريات	تنفيذ الصيانة وفق الجدول المعتمد.
الإدارات المستفيدة	الإبلاغ عن أي مشاكل تقنية أو أعطال في المعدات.

٣٨,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	إعداد خطة الصيانة الوقائية وفق الجدول الزمني.	مدير إدارة الصيانة
٢	تنفيذ الصيانة وفق الإجراءات المحددة.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٣	توثيق جميع أعمال الصيانة وإعداد تقرير الأداء.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٤	مراجعة تأثير الصيانة الوقائية على أداء المعدات.	مدير إدارة الصيانة
٥	تحديث جدول الصيانة وفق الاحتياجات التشغيلية.	مسؤول الصيانة والمشتريات

٣٨,٨ الوثائق المتعلقة:

- جدول الصيانة الوقائية
- سجل الصيانة الدورية
- تقرير أداء المعدات بعد الصيانة

٣٨,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة تنفيذ عمليات الصيانة وفق الجدول المحدد.
- عدد الأعطال غير المتوقعة مقارنة بالفترات السابقة.
- مستوى تحسن أداء المعدات بعد الصيانة.

٣٨,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج جدول الصيانة الوقائية	MT-SCH-001
تقرير أداء المعدات بعد الصيانة	MT-RPT-002

ملخص:

يضمن هذا الإجراء تنفيذ عمليات الصيانة الوقائية بانتظام للحفاظ على سلامة وكفاءة المرافق والمعدات التشغيلية وفق ISO 9001.

٤٥.تنظيم وإدارة المخزون المكتبي واللوجستي

(قسم الصيانة والمشتريات – إدارة المشتريات والمخزون)

٣٩,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تنظيم وإدارة المخزون المكتبي واللوجستي
رقم الوثيقة	ST-001
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٣٩,٢ إعداد /مراجعة /اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٣٩,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عمليات التخزين وإدارة المخزون المكتبي واللوجستي لضمان توفر المواد عند الحاجة وتقليل الفاقد.

٣٩,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع عمليات استلام، تخزين، وصرف المستلزمات المكتبية واللوجستية في الجمعية.

٣٩,٥ التعريفات:

- إدارة المخزون: عملية التحكم في تخزين المواد والمستلزمات لضمان توفرها عند الحاجة.
- سجل المخزون: قاعدة بيانات تحتوي على جميع التفاصيل الخاصة بالمستلزمات المخزنة.
- إعادة الطلب التلقائية: آلية تحدد الحد الأدنى للكميات المتاحة لإعادة الطلب عند الحاجة.

٣٩,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير المخزون	الإشراف على عمليات استلام وتخزين المواد.
وحدة التبرعات العينية	تنفيذ عمليات الجرد ومتابعة توفر المستلزمات.
الإدارات المستفيدة	تقديم طلبات الصرف وفق الحاجة التشغيلية.

٣٩,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استلام المواد المكتبية واللوجستية وتسجيلها في النظام.	وحدة التبرعات العينية
٢	تصنيف المواد وتخزينها وفق معايير الأمان والجودة.	وحدة التبرعات العينية
٣	صرف المستلزمات للإدارات وفق طلبات رسمية.	وحدة التبرعات العينية
٤	إجراء جرد دوري للمخزون لضمان توفر المواد.	وحدة التبرعات العينية
٥	تقديم تقارير دورية عن حالة المخزون.	مدير المخزون

٣٩,٨ الوثائق المتعلقة:

- جدول الصيانة الوقائية
- تقرير الجرد الدوري
- سجل طلبات صرف المستلزمات

٣٩,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة المخزون المتوفر مقارنة بالاحتياج الفعلي.
- عدد عمليات الجرد التي أجريت خلال العام.
- معدل الامتثال لحدود التخزين الدنيا والقصوى.

٣٩,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تسجيل استلام المخزون	ST-REC-001
تقرير الجرد الدوري للمخزون	ST-RPT-002

ملخص:

يضمن هذا الإجراء إدارة فعالة للمخزون المكتبي واللوجستي لتقليل الفاقد وضمان توفر المواد التشغيلية في الوقت المناسب وفق ISO 9001.

٤٦. تقييم جودة المشتريات والتوريدات

(قسم الصيانة والمشتريات – إدارة المشتريات)

٤٠,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تقييم جودة المشتريات والتوريدات
رقم الوثيقة	PR-004
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٤٠,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٤٠,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان استلام المشتريات والتوريدات وفق المواصفات والجودة المطلوبة لتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد.

٤٠,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع عمليات شراء المواد والمعدات التي تتم عبر الموردين المعتمدين.

٤٠,٥ التعريفات:

- تقييم الجودة: عملية فحص المنتجات المستلمة للتأكد من مطابقتها للمواصفات.
- قائمة الموردين المعتمدين: سجل يتضمن الموردين الذين يلبيون معايير الجودة المعتمدة.
- محضر تقييم التوريدات: مستند يوثق مدى مطابقة المواد المستلمة للمواصفات المحددة.

٤٠,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مسؤول الصيانة والمشتريات	الإشراف على عمليات التقييم والتحقق من الجودة.
فريق المشتريات	تنفيذ عمليات التقييم وإعداد التقارير.
الإدارات المستفيدة	تقديم الملاحظات حول جودة المواد المستلمة.

٤٠,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استلام المواد من الموردين وتسجيلها.	فريق المشتريات
٢	فحص المواد والتحقق من تطابقها مع المعايير المطلوبة.	فريق المشتريات
٣	إعداد محضر تقييم الجودة واعتماد النتائج.	فريق المشتريات
٤	قبول أو رفض التوريدات بناءً على النتائج.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٥	توثيق بيانات التقييم وإرسال التقارير للإدارة.	فريق المشتريات

٤٠,٨ الوثائق المتعلقة:

- قائمة الموردين المعتمدين
- محضر تقييم التوريدات
- تقرير أداء الموردين

٤٠,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة المشتريات المطابقة للمواصفات مقارنة بالإجمالي.
- عدد حالات رفض التوريدات بسبب الجودة المنخفضة.
- معدل رضا الإدارات المستفيدة عن المواد المستلمة.

٤٠,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج محضر تقييم التوريدات	PR-EVL-001
تقرير أداء الموردين	PR-RPT-004

ملخص:

يضمن هذا الإجراء فحص جودة المواد المشتراة والتأكد من مطابقتها للمواصفات المحددة لضمان الاستخدام الفعال للموارد وفق ISO 9001.

٤٧.جدولة وصيانة المركبات والسيارات

(قسم الصيانة والمشتريات – إدارة الصيانة)

٤١,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	جدولة وصيانة المركبات والسيارات
رقم الوثيقة	MT-002
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٤١,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٤١,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عمليات صيانة المركبات لضمان جاهزيتها التشغيلية وتقليل الأعطال غير المتوقعة.

٤١,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع المركبات والسيارات المملوكة للجمعية والتي تحتاج إلى صيانة دورية لضمان استمرارية التشغيل.

٤١,٥ التعريفات:

- الصيانة الدورية للمركبات: فحوصات وإصلاحات مجدولة للحفاظ على كفاءة السيارات.
- جدول الصيانة: خطة تحدد مواعيد الصيانة بناءً على عمر المركبة وحالتها التشغيلية.
- سجل صيانة المركبات: وثيقة تُستخدم لمتابعة تاريخ الصيانة والإصلاحات السابقة.

٤١,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير إدارة الصيانة	الإشراف على عمليات صيانة المركبات.
مسؤول الصيانة والمشتريات	تنفيذ الصيانة الدورية وفق الجدول المحدد.
السائقون	الإبلاغ عن أي مشاكل فنية أو أعطال.

٤١,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	إعداد خطة الصيانة الوقائية لجميع المركبات.	مدير إدارة الصيانة
٢	تنفيذ عمليات الصيانة الدورية.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٣	توثيق أعمال الصيانة في سجل المركبات.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٤	مراجعة كفاءة المركبات بعد الصيانة.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٥	تحديث خطة الصيانة وفق الاحتياجات التشغيلية.	مدير إدارة الصيانة

٤١,٨ الوثائق المتعلقة:

- جدول الصيانة الدورية للمركبات
- سجل الصيانة والإصلاحات
- تقرير أداء المركبات بعد الصيانة

٤١,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد المركبات التي تم صيانتها وفق الجدول المخطط.
- نسبة الأعطال غير المتوقعة بعد الصيانة.
- معدل استهلاك الوقود بعد عمليات الصيانة.

٤١,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج جدولة الصيانة الدورية للمركبات	MT-VEH-001
تقرير أداء المركبات بعد الصيانة	MT-RPT-003

ملخص:

يضمن هذا الإجراء صيانة المركبات وفق خطة معتمدة، مما يقلل من الأعطال غير المتوقعة ويحسن كفاءة تشغيل المركبات وفق ISO 9001.

٤٨. معالجة طلبات الشراء الروتينية

(قسم الصيانة والمشتريات – إدارة المشتريات)

٤٢,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	معالجة طلبات الشراء الروتينية
رقم الوثيقة	PR-001
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٤٢,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٤٢,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية شراء المواد والمستلزمات الروتينية بشكل فعال، مع ضمان الامتثال للميزانية والجودة المطلوبة.

٤٢,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع عمليات الشراء التي تحتاجها الإدارات المختلفة في الجمعية لضمان استمرارية العمليات التشغيلية.

٤٢,٥ التعريفات:

- طلب الشراء: وثيقة رسمية تصدرها الإدارة الطالبة لتوفير مستلزمات تشغيلية محددة.
- المورد المعتمد: مورد معتمد من الجمعية لتوفير المواد المطلوبة وفق العقود والتوريدات المعتمدة.
- نظام إدارة المشتريات: أداة إلكترونية تُستخدم لتسجيل الطلبات وتتبعها.

٤٢,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مسؤول الصيانة والمشتريات	الإشراف على الطلبات وضمان تنفيذها بكفاءة.
فريق المشتريات	تنفيذ عمليات الشراء وفقاً للمعايير.
الإدارات الطالبة	تقديم الطلبات وفق الاحتياجات التشغيلية.

٤٢,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استقبال طلب الشراء من الإدارة المعنية.	فريق المشتريات
٢	مراجعة الطلب وتحديد الاحتياجات الفعلية.	فريق المشتريات
٣	البحث عن الموردين المعتمدين.	فريق المشتريات
٤	تقديم عروض الأسعار واختيار الأنسب.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٥	تنفيذ عملية الشراء وتوثيقها بالنظام.	فريق المشتريات

٤٢,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج طلب الشراء.
- قائمة الموردين المعتمدين.
- تقرير أداء المشتريات
-

٤٢,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة الطلبات المنفذة خلال الفترة الزمنية المحددة.
- معدل الامتثال لسياسات الشراء الداخلية.
- عدد طلبات الشراء المعالجة دون تأخير.

٤٢,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج طلب شراء	PR-REQ-001
تقرير أداء عمليات الشراء	PR-RPT-002

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تنظيم عمليات الشراء لضمان كفاءة الإنفاق والامتثال للميزانية التشغيلية.

٤٩. متابعة استلام وتفتيش البضائع والمستلزمات

(قسم الصيانة والمشتريات – إدارة المشتريات)

٤٣,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	متابعة استلام وتفتيش البضائع والمستلزمات
رقم الوثيقة	PR-002
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٤٣,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٤٣,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان استلام جميع البضائع والمستلزمات وفقاً للمواصفات المطلوبة قبل إدخالها إلى المخزون أو توزيعها على الإدارات.

٤٣,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع عمليات استلام المواد والمستلزمات في الجمعية.

٤٣,٥ التعريفات:

- فاتورة المورد: مستند يوضح تفاصيل المواد المستلمة.
- محضر فحص الجودة: تقرير يوضح مدى مطابقة المواد للمواصفات المحددة.
- إدارة المشتريات: القسم المسؤول عن التحقق من استلام المواد وفحصها.

٤٣,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مسؤول الصيانة والمشتريات	الإشراف على استلام وفحص البضائع.
فريق المشتريات	تنفيذ إجراءات الفحص والتأكد من الجودة.
وحدة التبرعات العينية	تسجيل البيانات في النظام المخزني.

٤٣,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استلام البضائع والتحقق من مطابقتها للفاتورة.	فريق المشتريات
٢	فحص الجودة وإعداد محضر الفحص.	فريق المشتريات
٣	قبول أو رفض المواد وفقاً للنتائج.	فريق المشتريات
٤	تسجيل البيانات في النظام المخزني.	وحدة التبرعات العينية

٤٣,٨ الوثائق المتعلقة:

- فاتورة المورد.
- محضر فحص الجودة.
- تقرير استلام المواد.

٤٣,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة المواد المستلمة المطابقة للمواصفات.
- عدد عمليات الفحص المنفذة شهريًا.
- معدل قبول ورفض المواد المستلمة

٤٣,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج محضر فحص الجودة	PR-INS-001
تقرير استلام المواد	PR-RPT-003

ملخص:

يضمن هذا الإجراء استلام المواد والمستلزمات وفقًا لأعلى معايير الجودة، مما يحسن عمليات التشغيل والشراء داخل الجمعية وفق ISO 9001.

٥.تنظيم ورش عمل تدريبية على الصيانة والسلامة

(قسم الصيانة والمشتريات – إدارة الصيانة)

٤٤,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تنظيم ورش عمل تدريبية على الصيانة والسلامة
رقم الوثيقة	MT-003
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٤٤,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٤٤,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تقديم تدريب عملي للعاملين في الجمعية حول إجراءات الصيانة الوقائية والسلامة، مما يساهم في تقليل الأعطال والحوادث وتحسين الكفاءة التشغيلية.

٤٤,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الموظفين والعاملين في الجمعية الذين يستخدمون أو يشرفون على صيانة المرافق والمعدات.

٤٤,٥ التعريفات:

- الصيانة الوقائية: الإجراءات المتبعة للحفاظ على كفاءة المعدات والمرافق قبل حدوث الأعطال.
- معايير السلامة: الإجراءات التي تهدف إلى تقليل المخاطر والحفاظ على بيئة عمل آمنة.
- سجل الدورات التدريبية: قاعدة بيانات تحتوي على تفاصيل الورش التدريبية والمشاركين فيها.

٤٤,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير إدارة الصيانة	الإشراف على تنظيم الورش التدريبية.
مسؤول الصيانة والمشتريات	تنفيذ الجلسات التدريبية وفقاً للمواصفات المعتمدة.
الموظفون المشاركون	حضور الورش التدريبية وتطبيق التعليمات المكتسبة.

٤٤,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد المواضيع التدريبية المتعلقة بالصيانة والسلامة.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٢	جدولة مواعيد ورش العمل التدريبية.	مدير إدارة الصيانة
٣	تنفيذ ورش العمل وتقديم الإرشادات العملية.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٤	تقييم أداء المشاركين ومدى استفادتهم.	مدير إدارة الصيانة
٥	إعداد تقرير عن نتائج الورشة والتوصيات المستقبلية.	مسؤول الصيانة والمشتريات

٤٤,٨ الوثائق المتعلقة:

- خطة التدريب السنوية
- قائمة المشاركين في الورش التدريبية
- تقرير تقييم أداء الورشة التدريبية

٤٤,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد الورش التدريبية المنفذة سنوياً.
- نسبة الموظفين الذين أكملوا التدريب بنجاح.
- معدل الحوادث والمشاكل التشغيلية بعد التدريب.

٤٤,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تسجيل حضور ورشة تدريبية	MT-TRN-001
تقرير تقييم أداء الورشة التدريبية	MT-RPT-004

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تحسين كفاءة العاملين في الصيانة وتقليل المخاطر التشغيلية من خلال تقديم ورش تدريبية منتظمة وفق ISO 9001.

٥١. متابعة الصيانة المكتبية للمعدات والأجهزة

(قسم الصيانة والمشتريات – إدارة الصيانة)

٤٥,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	متابعة الصيانة المكتبية للمعدات والأجهزة
رقم الوثيقة	MT-004
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٤٥,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٤٥,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان جاهزية واستدامة المعدات المكتبية والأجهزة التقنية من خلال تنفيذ الصيانة الدورية ومعالجة الأعطال بفعالية.

٤٥,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع المعدات المكتبية والأجهزة التقنية المستخدمة في الجمعية، مثل الحواسيب والطابعات وأجهزة الشبكات.

٤٥,٥ التعريفات:

- الصيانة المكتبية: عمليات الفحص والإصلاح الدورية للمعدات والأجهزة المستخدمة في بيئة العمل.
- جدول الصيانة: تخطيط دوري لفحص المعدات وتحديثها وفق الحاجة التشغيلية.
- نظام إدارة الصيانة: أداة تُستخدم لتسجيل وتتبع حالة المعدات وجدولة الصيانة الوقائية.

٤٥,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير إدارة الصيانة	الإشراف على تنفيذ عمليات الصيانة المكتبية.
مسؤول الصيانة والمشتريات	تنفيذ الصيانة الدورية والإصلاحات الفورية.
الإدارات المستفيدة	الإبلاغ عن أي أعطال في المعدات المكتبية.

٤٥,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	جدولة عمليات الصيانة الدورية لجميع المعدات.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٢	استقبال بلاغات الأعطال من الإدارات.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٣	تنفيذ عمليات الصيانة والإصلاحات الفورية.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٤	تحديث سجلات الصيانة وتوثيق الإصلاحات المنفذة.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٥	إعداد تقرير دوري عن حالة المعدات المكتبية.	مدير إدارة الصيانة

٤٥,٨ الوثائق المتعلقة:

- جدول الصيانة الدورية للمعدات
- سجل عمليات الصيانة والإصلاحات
- تقرير أداء المعدات المكتبية

٤٥,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة الأعطال التي تم إصلاحها خلال الفترة المحددة.
- معدل تنفيذ الصيانة الدورية مقارنة بالجدول المخطط.
- نسبة المعدات التي تم تحديثها أو استبدالها بعد الصيانة.

٤٥,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج بلاغ صيانة مكتبية	MT-MNT-001
تقرير متابعة صيانة المعدات	MT-RPT-010

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في الحفاظ على جاهزية المعدات المكتبية وتقليل الأعطال التشغيلية من خلال تنفيذ الصيانة الوقائية بانتظام وفق ISO 9001.

ثانياً : إدارة الخدمات المساندة

ج- قسم تقنية المعلومات.

٥٢. إجراء جدولة وتنفيذ النسخ الاحتياطي الدوري للبيانات (قسم تقنية المعلومات)

٤٦,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	جدولة وتنفيذ النسخ الاحتياطي للبيانات
رقم الوثيقة	IT-001
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٤٦,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٤٦,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان حفظ واسترجاع البيانات الحيوية من خلال عمليات النسخ الاحتياطي المنتظمة وفق أفضل الممارسات الأمنية.

٤٦,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع البيانات المخزنة في خوادم الجمعية وأجهزة الموظفين المرتبطة بالشبكة.

٤٦,٥ التعريفات:

- النسخ الاحتياطي: عملية حفظ نسخة من البيانات لاستخدامها في حال فقدان المعلومات الأصلية.
- الاسترجاع: استعادة البيانات المحفوظة عند الحاجة.
- الجدولة الدورية: خطة زمنية يتم من خلالها تنفيذ عمليات النسخ الاحتياطي.

ملخص:

يُعد هذا الإجراء جزءاً أساسياً من استمرارية الأعمال وحماية البيانات في الجمعية وفق معايير ISO 9001.

٥٣. إجراء تأمين أجهزة وأدوات التقنية المكتبية (إدارة الخدمات المساندة - تقنية المعلومات)

٤٧,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تأمين أجهزة وأدوات التقنية المكتبية
رقم الوثيقة	IT-002
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٤٧,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٤٧,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تأمين وصيانة أجهزة وأدوات التقنية المكتبية لضمان استمرارية العمل وكفاءة الأداء وفقاً لمعايير ISO 9001

٤٧,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الأقسام والإدارات التي تحتاج إلى الأجهزة المكتبية التقنية.

٤٧,٥ التعريفات:

- الأجهزة المكتبية: تشمل أجهزة الكمبيوتر، الطابعات، المساحات الضوئية، والهواتف المكتبية.
- طلبات الصيانة: طلبات يتم تقديمها لإصلاح أو استبدال الأجهزة التالفة.

٤٧,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي تقنية المعلومات	الإشراف على عمليات تأمين الأجهزة وصيانتها.
أخصائي تقنية المعلومات	تنفيذ عمليات الصيانة الدورية للأجهزة.
الأقسام المعنية	تقديم طلبات الأجهزة وفق احتياجات العمل.

٤٧,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد الاحتياجات التقنية للإدارات المختلفة.	أخصائي تقنية المعلومات
٢	تقديم طلب شراء أو استبدال الأجهزة.	الأقسام المعنية
٣	مراجعة الطلب وتقديم عروض الأسعار.	أخصائي تقنية المعلومات
٤	تنفيذ عملية الشراء أو الصيانة للأجهزة المطلوبة.	مسؤول الصيانة والمشتريات
٥	تحديث قاعدة بيانات الأجهزة وصيانتها الدورية.	أخصائي تقنية المعلومات

٤٧,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج طلب تأمين أجهزة
- سجل الصيانة الدورية

٤٧,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد الأجهزة التي تم توفيرها خلال الفترة المحددة.
- نسبة الطلبات المنفذة في الوقت المحدد.
- مدى رضا المستخدمين عن أداء الأجهزة المكتبية.

ملخص:

يضمن هذا الإجراء تأمين وصيانة الأجهزة المكتبية لضمان استمرارية العمل داخل الجمعية.

٥٤. إجراء طلب حساب على النظام الموحد والبريد الإلكتروني (إدارة الخدمات المساندة - تقنية المعلومات)

٤٨,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	طلب حساب على النظام الموحد والبريد الإلكتروني
رقم الوثيقة	IT-003
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٤٨,٢ إعداد /مراجعة/ اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٤٨,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية طلب حسابات المستخدمين على النظام الموحد والبريد الإلكتروني، مما يضمن توفير وصول آمن للموظفين إلى الأنظمة الإلكترونية وفقًا لمعايير ISO 9001.

٤٨,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الموظفين الجدد في الجمعية أو الموظفين الذين يحتاجون إلى تحديث حساباتهم الإلكترونية.

٤٨,٥ التعريفات:

- النظام الموحد: يشمل جميع الأنظمة الإلكترونية المستخدمة داخل الجمعية لإدارة العمل.
- البريد الإلكتروني المؤسسي: عنوان بريد إلكتروني يُستخدم للتواصل الداخلي والخارجي باسم الجمعية.
- صلاحيات المستخدم: مستويات الوصول إلى الأنظمة بناءً على دور الموظف.

٤٨,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي تقنية المعلومات	الإشراف على عمليات تأمين الأجهزة وصيانتها.
أخصائي تقنية المعلومات	تنفيذ عمليات الصيانة الدورية للأجهزة.
موظفو الموارد البشرية	إرسال طلبات إنشاء الحسابات للموظفين الجدد.

٤٨,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تقديم طلب حساب جديد عبر نموذج طلب إلكتروني.	موظفو الموارد البشرية
٢	مراجعة الطلب والتحقق من صحة البيانات.	أخصائي تقنية المعلومات
٣	إنشاء الحساب وتحديد الصلاحيات المناسبة.	أخصائي تقنية المعلومات
٤	إرسال تفاصيل الحساب الجديد للموظف عبر البريد.	أخصائي تقنية المعلومات
٥	تحديث قاعدة بيانات الحسابات وضمان الأمان.	أخصائي تقنية المعلومات

٤٨,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج طلب حساب إلكتروني
- سجل الحسابات الممنوحة

٤٨,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة الطلبات المنفذة خلال ٢٤ ساعة من تقديمها.
- معدل الأخطاء في إعداد الحسابات الجديدة.
- رضا الموظفين عن سرعة إنشاء الحسابات.

ملخص:

يضمن هذا الإجراء توفير حسابات المستخدمين في الأنظمة والبريد الإلكتروني بطريقة منظمة وآمنة وفق معايير ISO9001

٥٥. إجراء طلب دعم فني أو شبكات (إدارة الخدمات المساندة - تقنية المعلومات)

٤٩,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	طلب دعم فني أو شبكات
رقم الوثيقة	IT-004
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٤٩,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٤٩,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم طلبات الدعم الفني المتعلقة بالمشاكل التقنية أو مشكلات الشبكات داخل الجمعية لضمان سرعة الاستجابة وتقليل وقت التوقف عن العمل.

٤٩,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الموظفين والإدارات التي تواجه مشكلات تقنية أو تحتاج إلى دعم شبكات.

٤٩,٥ التعريفات:

- الدعم الفني: يشمل جميع العمليات المتعلقة بحل مشكلات الأجهزة والبرامج.
- شبكات الاتصال: البنية التحتية المستخدمة للربط بين الأجهزة داخل الجمعية.
- تذكرة الدعم: سجل إلكتروني يوثق المشكلة وحالتها.

٤٩,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي تقنية المعلومات	الإشراف على عمليات الدعم الفني وضمان الاستجابة السريعة.
أخصائي تقنية المعلومات	استقبال الطلبات ومعالجة المشكلات التقنية.
الموظفون المستخدمون	تقديم طلبات الدعم الفني وفق الإجراءات المعتمدة.

٤٩,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تقديم طلب دعم فني عبر النظام الإلكتروني.	الموظفون المستخدمون
٢	تسجيل الطلب وإسناده إلى الموظف المختص.	أخصائي تقنية المعلومات
٣	تشخيص المشكلة وإيجاد الحل المناسب.	أخصائي تقنية المعلومات
٤	تنفيذ الإصلاح أو تقديم الدعم المطلوب.	أخصائي تقنية المعلومات
٥	إغلاق التذكرة بعد التأكد من حل المشكلة.	أخصائي تقنية المعلومات

٤٩,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج طلب دعم فني
- سجل المشكلات التقنية

٤٩,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- متوسط زمن الاستجابة لطلبات الدعم الفني.
- نسبة المشكلات التي يتم حلها في أقل من ٤ ساعات.
- معدل رضا الموظفين عن الدعم الفني.

ملخص:

يضمن هذا الإجراء توفير الدعم الفني بشكل سريع وفعال لضمان استمرارية العمل داخل الجمعية .

٥٦. استقبال وتسجيل طلبات الدعم الفني

(قسم تقنية المعلومات – وحدة الدعم الفني)

٥٠,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	استبعاد متطوع (إن لزم)
رقم الوثيقة	IT-001
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٥٠,٢ إعداد /مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٥٠,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان تسجيل ومعالجة طلبات الدعم الفني بسرعة وكفاءة لضمان استمرارية العمل التقني داخل الجمعية.

٥٠,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الطلبات المقدمة من الإدارات المختلفة للحصول على الدعم الفني المتعلق بالأجهزة، البرمجيات، والشبكات.

٥٠,٥ التعريفات:

- طلب دعم فني: استفسار أو مشكلة يتم تقديمها لقسم تقنية المعلومات لحلها.
- نظام إدارة التذاكر: أداة إلكترونية تُستخدم لتسجيل وتتبع حالة طلبات الدعم الفني.
- الاستجابة الفنية: الوقت الذي يستغرقه مسؤول تقنية المعلومات لمعالجة الطلب.

٥٠,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي تقنية المعلومات	الإشراف على استقبال ومعالجة طلبات الدعم الفني.
مسؤول تقنية المعلومات	تقديم الحلول التقنية للطلبات المسجلة.
الإدارات المستفيدة	تقديم الطلبات ومتابعتها حتى حل المشكلة.

٥٠,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استقبال طلب الدعم الفني من الإدارات المختلفة.	مسؤول تقنية المعلومات
٢	تسجيل الطلب في نظام إدارة التذاكر.	مسؤول تقنية المعلومات
٣	تقييم المشكلة وتحديد أولويتها.	مسؤول تقنية المعلومات
٤	تقديم الحل المناسب أو إحالة المشكلة للمختصين.	مسؤول تقنية المعلومات
٥	إغلاق الطلب بعد التحقق من حل المشكلة.	مسؤول تقنية المعلومات

٥٠,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل طلبات الدعم الفني
- تقرير أداء الدعم الفني
- قائمة المشكلات المتكررة والحلول المعتمدة

٥٠,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- متوسط زمن الاستجابة لطلبات الدعم الفني.
- عدد الطلبات التي تم حلها شهريًا.
- نسبة الطلبات المتكررة التي تم حلها نهائيًا.

٥٠,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تسجيل طلب دعم فني	IT-SUP-001
تقرير أداء الدعم الفني	IT-RPT-002

ملخص:

يضمن هذا الإجراء معالجة طلبات الدعم الفني بفعالية وسرعة، مما يساعد على استمرارية الأعمال التقنية داخل الجمعية وفق معايير ISO 9001

٥٧. تصنيف وإغلاق تذاكر الدعم الفني

(قسم تقنية المعلومات – وحدة الدعم الفني)

٦٨,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تصنيف وإغلاق تذاكر الدعم الفني
رقم الوثيقة	IT-002
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٥١,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٥١,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان تصنيف طلبات الدعم الفني وفق الأولويات المناسبة وإغلاقها بعد حل المشكلة بطريقة موثوقة وفعالة.

٥١,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع طلبات الدعم الفني التي يتم تسجيلها في نظام التذاكر الإلكتروني.

٥١,٥ التعريفات:

- تذكرة الدعم الفني: سجل رسمي لمشكلة تقنية يتم الإبلاغ عنها عبر النظام.
- تصنيف المشكلة: تحديد نوع وأولوية المشكلة بناءً على خطورتها وتأثيرها على العمليات.
- إغلاق التذكرة: عملية تأكيد حل المشكلة وتوثيقها.

٥١,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي تقنية المعلومات	الإشراف على تصنيف وحل المشكلات التقنية.
مسؤول تقنية المعلومات	تصنيف التذاكر وحل المشكلات وتوثيق الإغلاق.
المستخدم النهائي	تأكيد حل المشكلة وإغلاق التذكرة بعد التحقق.

٥١,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	مراجعة تذكرة الدعم الفني والتحقق من تفاصيلها.	مسؤول تقنية المعلومات
٢	تصنيف التذكرة بناءً على نوع المشكلة ومستوى الأولوية.	مسؤول تقنية المعلومات
٣	حل المشكلة وفق البروتوكولات المتبعة.	مسؤول تقنية المعلومات
٤	التواصل مع المستخدم النهائي للتحقق من حل المشكلة.	مسؤول تقنية المعلومات
٥	إغلاق التذكرة في النظام بعد التأكيد.	مسؤول تقنية المعلومات

٥١,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل طلبات الدعم الفني
- تقرير أداء الدعم الفني
- قائمة المشكلات المتكررة والحلول المعتمدة

٥١,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- متوسط زمن الاستجابة لكل فئة من المشكلات.
- نسبة الطلبات التي تم حلها في الوقت المحدد.
- معدل رضا المستخدمين عن خدمات الدعم الفني

٥١,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تصنيف تذكرة دعم فني	IT-CLS-001
تقرير أداء الدعم الفني	IT-RPT-003

ملخص:

يضمن هذا الإجراء تصنيف طلبات الدعم الفني بشكل صحيح وإغلاقها بعد حلها لضمان استمرارية العمليات التقنية وفق ISO 9001.

٥٨.جدولة وتنفيذ النسخ الاحتياطي الدوري للبيانات (قسم تقنية المعلومات –وحدة البنية التحتية والأنظمة)

٥٢,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	جدولة وتنفيذ النسخ الاحتياطي الدوري للبيانات
رقم الوثيقة	IT-003
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٥٢,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٥٢,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان حماية البيانات المهمة من فقدان أو التلف من خلال تنفيذ عمليات النسخ الاحتياطي بشكل دوري.

٥٢,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع البيانات والأنظمة الهامة المخزنة على خوادم الجمعية أو قواعد البيانات.

٥٢,٥ التعريفات:

- النسخ الاحتياطي: عملية تخزين نسخة من البيانات لضمان استرجاعها عند الحاجة.
- خطة النسخ الاحتياطي: جدول زمني يحدد مواعيد النسخ الاحتياطي ونقاط الاسترجاع.
- الاسترجاع الطارئ: عملية استعادة البيانات في حالة حدوث فشل أو فقدان للبيانات الأصلية.

٥٢,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي تقنية المعلومات	الإشراف على تنفيذ عمليات النسخ الاحتياطي.
فريق البنية التحتية	جدولة وتنفيذ عمليات النسخ الاحتياطي الدوري.
الإدارات المعنية	ضمان تخزين البيانات الهامة وفق السياسات المحددة.

٥٢,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد البيانات التي تحتاج إلى نسخ احتياطي.	فريق البنية التحتية
٢	جدولة عمليات النسخ الاحتياطي وفق الخطة المعتمدة.	فريق البنية التحتية
٣	تنفيذ عملية النسخ الاحتياطي وحفظ البيانات في مكان آمن.	فريق البنية التحتية
٤	اختبار استرجاع البيانات للتحقق من سلامتها.	فريق البنية التحتية
٥	تحديث سجلات النسخ الاحتياطي وتقديم تقارير دورية.	أخصائي تقنية المعلومات

٥٢,٨ الوثائق المتعلقة:

- سياسة النسخ الاحتياطي
- سجل عمليات النسخ الاحتياطي
- تقرير اختبار استرجاع البيانات

٥٢,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة النسخ الاحتياطية الناجحة مقارنة بالجدول المخطط.
- معدل فشل عمليات الاسترجاع في الاختبارات الدورية.
- عدد مرات استرجاع البيانات الناجحة عند الحاجة.

٥٢,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تقرير عمليات النسخ الاحتياطي	IT-BKP-001
تقرير اختبار استرجاع البيانات	IT-RPT-004

ملخص:

يضمن هذا الإجراء تنفيذ عمليات النسخ الاحتياطي الدوري لحماية البيانات من فقدان وضمان استرجاعها عند الحاجة وفق ISO 9001.

٥٩. تحديث وصيانة الأنظمة والبرمجيات

(قسم تقنية المعلومات – وحدة البنية التحتية والأنظمة)

٥٣,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تحديث وصيانة الأنظمة والبرمجيات
رقم الوثيقة	IT-004
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٥٣,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٥٣,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان استقرار الأنظمة والبرمجيات عبر تحديثها وصيانتها بشكل دوري لتقليل المخاطر التقنية وتحسين الأداء.

٥٣,٤ نطاق التطبيق:

يطبق هذا الإجراء على جميع أنظمة التشغيل، البرمجيات، وقواعد البيانات المستخدمة في الجمعية.

٥٣,٥ التعريفات:

- التحديثات البرمجية: ترقيات أو تصحيحات أمنية يتم تطبيقها على الأنظمة والبرامج.
- الصيانة الدورية: فحص شامل للأنظمة لضمان عملها دون مشاكل تقنية.
- نظام إدارة التحديثات: منصة تُستخدم لمراقبة عمليات التحديث والصيانة.

٥٣,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي تقنية المعلومات	الإشراف على تنفيذ تحديثات وصيانة الأنظمة.
فريق البنية التحتية	تنفيذ عمليات التحديث والصيانة وفق الخطة المعتمدة.
الإدارات المستفيدة	الإبلاغ عن أي مشاكل تقنية تؤثر على العمليات التشغيلية.

٥٣,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد الأنظمة والبرمجيات التي تحتاج إلى تحديث.	فريق البنية التحتية
٢	جدولة التحديثات والصيانة الدورية.	فريق البنية التحتية
٣	تنفيذ التحديثات مع ضمان تقليل التوقف التقني.	فريق البنية التحتية
٤	اختبار الأنظمة بعد التحديث والتأكد من كفاءتها.	فريق البنية التحتية
٥	توثيق التحديثات والصيانة وإعداد تقرير الأداء.	أخصائي تقنية المعلومات

٥٣,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل تحديثات وصيانة الأنظمة
- تقرير أداء الأنظمة بعد الصيانة
- قائمة البرمجيات والأنظمة المستخدمة

٥٣,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد التحديثات المنفذة وفق الجدول الزمني المحدد.
- معدل التوقفات التقنية بسبب مشكلات غير متوقعة.
- مستوى تحسن أداء الأنظمة بعد التحديثات

٥٣,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
تقرير تحديث وصيانة الأنظمة	IT-UPD-001
سجل متابعة أداء الأنظمة بعد التحديثات	IT-RPT-005

ملخص:

يضمن هذا الإجراء استقرار الأنظمة والبرمجيات من خلال تحديثها وصيانتها بشكل دوري، مما يحسن من كفاءتها التشغيلية وفق ISO 9001.

٦٠. فحص وتحديث الأمن السيبراني

(قسم تقنية المعلومات – وحدة الأمن السيبراني)

٥٤,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	فحص وتحديث الأمن السيبراني
رقم الوثيقة	IT-005
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٥٤,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٥٤,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى حماية أنظمة الجمعية من التهديدات السيبرانية عبر تنفيذ عمليات فحص وتحديث أمني مستمر.

٥٤,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الأنظمة، الشبكات، وقواعد البيانات لحماية المعلومات من الاختراقات والهجمات الإلكترونية.

٥٤,٥ التعريفات:

- الفحص الأمني: تحليل شامل للأنظمة للكشف عن أي ثغرات أمنية.
- التحديث الأمني: تطبيق التصحيحات الأمنية لضمان حماية البيانات.
- نظام مراقبة التهديدات: منصة تُستخدم لرصد ومنع الاختراقات الأمنية.

٥٤,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي تقنية المعلومات	الإشراف على تنفيذ استراتيجيات الأمن السيبراني.
فريق الأمن السيبراني	إجراء الفحوصات الدورية وتطبيق التحديثات الأمنية.
الإدارات المستفيدة	الإبلاغ عن أي نشاط مشبوه قد يؤثر على أمن البيانات.

٥٤,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	إجراء فحص أمني لكشف الثغرات والتهديدات المحتملة.	فريق الأمن السيبراني
٢	تطبيق التحديثات الأمنية ومعالجة الثغرات المكتشفة.	فريق الأمن السيبراني
٣	تنفيذ اختبارات اختراق للتحقق من كفاءة التحديثات.	فريق الأمن السيبراني
٤	إعداد تقرير عن الحالة الأمنية والتوصيات.	أخصائي تقنية المعلومات
٥	تحديث سجل الأمن السيبراني بآخر التعديلات.	فريق الأمن السيبراني

٥٤,٨ الوثائق المتعلقة:

- تقرير الفحص الأمني
- قائمة التحديثات الأمنية المطبقة
- سجل الهجمات الأمنية والاختراقات

٥٤,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد الثغرات الأمنية المكتشفة والمغلقة سنوياً.
- متوسط زمن الاستجابة للهجمات السيبرانية.
- نسبة الأنظمة المؤمنة وفق آخر التحديثات الأمنية

٥٤,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تقرير الفحص الأمني	IT-SEC-001
تقرير تحديثات الأمن السيبراني	IT-RPT-006

ملخص:

يضمن هذا الإجراء حماية الأنظمة من الاختراقات الأمنية من خلال الفحص والتحديث المستمر لضمان أمن البيانات وفق ISO 9001.

٦١. تحديث وصيانة الموقع الإلكتروني والمنصات الرقمية (قسم تقنية المعلومات)

٥٥,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تحديث وصيانة الموقع الإلكتروني والمنصات الرقمية
رقم الوثيقة	IT-006
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٥٥,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٥٥,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان تحديث الموقع الإلكتروني والمنصات الرقمية للجمعية بانتظام لتعزيز تجربة المستخدم وتأمين المحتوى الرقمي.

٥٥,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع التحديثات الفنية والمحتوى الرقمي الذي يتم نشره على الموقع الإلكتروني والمنصات الرقمية.

٥٥,٥ التعريفات:

- الموقع الإلكتروني: البوابة الرقمية التي تقدم معلومات عن الجمعية وخدماتها.
- التحديثات الدورية: تحسينات يتم إجراؤها على الموقع لضمان سرعة الأداء والأمان.
- صيانة المنصات الرقمية: الفحص المستمر وإصلاح الأخطاء التي قد تؤثر على تجربة المستخدم.

٥٥,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي تقنية المعلومات	الإشراف على عمليات التحديث والصيانة.
فريق تطوير الويب	تنفيذ التحديثات وإصلاح الأخطاء البرمجية.
فريق المحتوى الرقمي	تحديث البيانات والمحتوى وفق الخطط الإعلامية.

٥٥,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد التحديثات المطلوبة بناءً على التقييم الدوري.	فريق تطوير الويب
٢	تنفيذ التعديلات البرمجية والتحسينات الأمنية.	فريق تطوير الويب
٣	تحديث المحتوى الإلكتروني وفق الخطة الإعلامية.	فريق المحتوى الرقمي
٤	اختبار أداء الموقع والتأكد من عدم وجود مشكلات.	فريق تطوير الويب
٥	توثيق التحديثات وإعداد تقرير الصيانة.	أخصائي تقنية المعلومات

٥٥,٨ الوثائق المتعلقة:

- تقرير تحديث الموقع الإلكتروني
- سجل الصيانة الدورية
- قائمة التعديلات والتحسينات المنفذة

٥٥,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد التحديثات المنفذة شهرياً.
- معدل استجابة الموقع بعد التحديثات.
- عدد الأخطاء التقنية التي تم إصلاحها مقارنة بالفترة السابقة.

٥٥,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
تقرير تحديث الموقع الإلكتروني	IT-WEB-001
سجل الصيانة الدورية للموقع والمنصات الرقمية	IT-RPT-007

ملخص:

يضمن هذا الإجراء استمرارية تحديث وصيانة الموقع الإلكتروني والمنصات الرقمية لتحسين تجربة المستخدم وتعزيز أمن البيانات وفق ISO 9001.

٦٢. تحديث وصيانة قواعد البيانات وسجلات العمل

(قسم تقنية المعلومات – وحدة البنية التحتية والأنظمة)

٥٦,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تحديث وصيانة قواعد البيانات وسجلات العمل
رقم الوثيقة	IT-007
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٥٦,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٥٦,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان تحديث وصيانة قواعد البيانات وسجلات العمل بانتظام للحفاظ على دقة البيانات واستمرارية العمليات التشغيلية.

٥٦,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الأنظمة وقواعد البيانات التي تحتوي على معلومات حيوية حول العمليات التشغيلية والإدارية للجمعية.

٥٦,٥ التعريفات:

- قاعدة البيانات: نظام إلكتروني يُستخدم لتخزين وإدارة المعلومات التشغيلية والإدارية.
- صيانة البيانات: عملية مراجعة وتنظيف البيانات لضمان دقتها وحداثتها.
- نظام إدارة المعلومات: أداة تُستخدم لحفظ واسترجاع وتحديث بيانات الجمعية.

٥٦,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي تقنية المعلومات	الإشراف على عمليات التحديث والصيانة.
وحدة الدعم الفني	تنفيذ إجراءات الصيانة وفق الجدول الزمني المعتمد.
الإدارات المستفيدة	تقديم الملاحظات حول دقة واكتمال البيانات.

٥٦,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	مراجعة قواعد البيانات وتحديد السجلات القديمة أو غير المكتملة.	وحدة الدعم العيني
٢	تحديث المعلومات وفق آخر المعطيات المتاحة.	وحدة الدعم العيني
٣	تنفيذ عمليات النسخ الاحتياطي لحماية البيانات قبل التحديث.	وحدة الدعم العيني
٤	التحقق من سلامة البيانات بعد التحديث.	أخصائي تقنية المعلومات
٥	توثيق عمليات التحديث والصيانة وإعداد تقرير شهري.	وحدة الدعم العيني

٥٦,٨ الوثائق المتعلقة:

- سياسة إدارة البيانات
- دليل صيانة قواعد البيانات
- تقرير تحديث البيانات الشهري

٥٦,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة البيانات التي تم تحديثها مقارنة بإجمالي السجلات.
- معدل الأخطاء أو البيانات المفقودة بعد عمليات الصيانة.
- مستوى رضا الإدارات المستفيدة عن دقة البيانات بعد التحديث.

٥٦,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تحديث قاعدة بيانات	IT-DBU-001
تقرير متابعة صيانة البيانات	IT-RPT-008

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في ضمان تحديث وصيانة قواعد البيانات وسجلات العمل لتحسين كفاءة العمليات التشغيلية وفق ISO 9001.

٦٣.تنظيم وتوثيق الملفات والأرشفة الإلكترونية والورقية

(قسم تقنية المعلومات – وحدة إدارة الوثائق والأرشفة)

٥٧,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تنظيم وتوثيق الملفات والأرشفة الإلكترونية والورقية
رقم الوثيقة	IT-008
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٥٧,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٥٧,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم وتوثيق الملفات المهمة إلكترونياً وورقياً للحفاظ على المعلومات الحيوية وسهولة استرجاعها عند الحاجة.

٥٧,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الوثائق التشغيلية والإدارية التي تحتاج إلى حفظ وأرشفة منظمة.

٥٧,٥ التعريفات:

- الأرشفة الإلكترونية: حفظ الوثائق والمستندات بشكل رقمي يسهل الوصول إليه.
- التوثيق الورقي: الاحتفاظ بالنسخ الورقية وفق معايير التخزين والأمان.
- نظام إدارة الوثائق: أداة إلكترونية تُستخدم لتسجيل وتصنيف الملفات والأرشفات.

٥٧,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير إدارة الوثائق	الإشراف على تنظيم وأرشفة الملفات.
أخصائي الاتصالات الإدارية	تنفيذ عمليات التصنيف والتخزين وفق السياسات المعتمدة.
الإدارات المستفيدة	تقديم الوثائق المطلوبة للأرشفة عند الحاجة.

٥٧,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	جمع وتصنيف الوثائق وفق الفئات المحددة مسبقًا.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٢	مسح الوثائق إلكترونياً وحفظها في النظام.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٣	تخزين النسخ الورقية في الأرشيف المركزي.	أخصائي الاتصالات الإدارية
٤	تحديث قاعدة بيانات الوثائق وإصدار تقارير دورية.	مدير إدارة الوثائق
٥	مراجعة الوثائق المؤرشفة لضمان دقتها وسهولة استرجاعها.	أخصائي الاتصالات الإدارية

٥٧,٨ الوثائق المتعلقة:

- سياسة الأرشيف والتوثيق
- سجل الوثائق الرقمية والورقية
- تقرير مراجعة الوثائق الدورية

٥٧,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة الوثائق التي تم أرشفتها إلكترونياً مقارنة بإجمالي الوثائق.
- معدل استرجاع الوثائق عند الحاجة.
- دقة تصنيف الوثائق وفق السياسات المعتمدة.

٥٧,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج إدخال وثيقة إلى نظام الأرشيف	IT-DOC-001
تقرير متابعة الأرشيف والتوثيق	IT-RPT-009

ملخص:

يضمن هذا الإجراء تنظيم وأرشيف الملفات إلكترونياً وورقياً مما يسهل استرجاع المعلومات ويضمن سلامتها وفق ISO 9001.

ثانياً : إدارة الخدمات المساندة
د- قسم الموارد البشرية .

٦٤.مراجعة الهيكل التنظيمي

(قسم الموارد البشرية)

٥٨,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	مراجعة الهيكل التنظيمي
رقم الوثيقة	GOV-019
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٥٨,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٥٨,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى مراجعة الهيكل التنظيمي للجمعية سنوياً لضمان توافقه مع الأهداف الاستراتيجية، وتحسين الكفاءة التشغيلية، وضمان وضوح الأدوار والمسؤوليات داخل الجمعية.

٥٨,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الإدارات والوظائف في الجمعية، ويشمل مراجعة المسميات الوظيفية، تسلسل التقارير، وتوزيع المسؤوليات.

٥٨,٥ التعريفات:

- الهيكل التنظيمي: المخطط الذي يوضح توزيع المسؤوليات والأدوار داخل الجمعية.
- التطوير الإداري: عملية تحسين الهيكل التنظيمي لضمان فعاليته وكفاءته.
- التوافق مع الاستراتيجية: التأكد من أن الهيكل التنظيمي يدعم تحقيق أهداف الجمعية.

٥٨,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الموارد البشرية	الإشراف على مراجعة وتحديث الهيكل التنظيمي.
قسم التخطيط والتطوير الإداري	تحليل البيانات التشغيلية وتقديم التوصيات.
مجلس الإدارة	مراجعة واعتماد أي تغييرات رئيسية في الهيكل التنظيمي.

٥٨,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	جمع البيانات حول أداء الإدارات والوظائف.	أخصائي الموارد البشرية
٢	مراجعة الهيكل التنظيمي الحالي وتحديد التحديات.	أخصائي الموارد البشرية
٣	اقتراح تعديلات على الهيكل التنظيمي.	أخصائي الموارد البشرية
٤	مراجعة التعديلات والموافقة عليها.	الإدارة التنفيذية
٥	تقديم الهيكل التنظيمي المحدّث لمجلس الإدارة للاعتماد.	الإدارة التنفيذية

٥٨,٨ الوثائق المتعلقة:

- المخطط التنظيمي المعتمد
- تقارير الأداء الوظيفي والإداري
- توصيات تحسين الهيكل التنظيمي

٥٨,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- مدى التوافق بين الهيكل التنظيمي والأهداف الاستراتيجية للجمعية.
- عدد التعديلات التي تم تنفيذها سنويًا بناءً على التقييم.
- نسبة رضا الموظفين عن وضوح الأدوار والمسؤوليات.

٥٨,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج مراجعة الهيكل التنظيمي	GOV-ORG-001
تقرير تحديث الهيكل التنظيمي	GOV-RPT-077

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تحسين الهيكل التنظيمي للجمعية وضمان توافقه مع الاستراتيجيات التشغيلية وتعزيز الكفاءة الإدارية وفق ISO 9001.

٦٥. إجراء عملية التوظيف الروتينية

(أخصائي الموارد البشرية - الخدمات المساندة)

٥٩,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	عملية التوظيف الروتينية
رقم الوثيقة	HR-001
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٥٩,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٥٩,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تحديد وتوحيد خطوات التوظيف داخل الجمعية لضمان استقطاب الكفاءات المناسبة وفقًا للاحتياجات التشغيلية وتحقيق التوافق مع معايير ISO 9001.

٥٩,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع عمليات التوظيف داخل الجمعية، ويشمل اختيار الموظفين الجدد لجميع الأقسام.

٥٩,٥ التعريفات:

- التوظيف الروتيني: يشمل جميع الأنشطة والإجراءات المتبعة عند استقطاب وتعيين موظفين جدد.
- الوصف الوظيفي: وثيقة تحدد المهام والمسؤوليات والمهارات المطلوبة للوظيفة.
- الاختيار والتعيين: عملية تقييم المرشحين واتخاذ قرار التوظيف النهائي.

٥٩,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي موارد بشرية	الإشراف على عمليات التوظيف وضمان الامتثال للمعايير.
فريق التوظيف	تنفيذ الخطوات المتعلقة بالإعلان، الفرز، والمقابلات.
المدير المباشر	مراجعة وتقييم المتقدمين للتوظيف.

٥٩,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد الاحتياج الوظيفي والموافقة عليه من الإدارة.	أخصائي موارد بشرية
٢	إعداد الإعلان الوظيفي ونشره عبر القنوات المعتمدة.	فريق التوظيف
٣	استقبال وفرز طلبات التوظيف وفق متطلبات الوظيفة.	فريق التوظيف
٤	إجراء مقابلات أولية وتقييم المرشحين المؤهلين.	فريق التوظيف والمدير المباشر
٥	إرسال العرض الوظيفي للمرشح المقبول وإتمام التعاقد.	أخصائي موارد بشرية

٥٩,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج طلب التوظيف
- دليل الوصف الوظيفي
- قائمة المرشحين المؤهلين

٥٩,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- معدل ملء الوظائف الشاغرة ضمن الإطار الزمني المحدد.
- نسبة المرشحين المقبولين مقابل إجمالي المتقدمين.
- رضا المديرين عن كفاءة التعيينات الجديدة.

٥٩,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج طلب التوظيف	HR-REC-001
نموذج تقييم المرشحين	HR-REC-002

ملخص:

يضمن هذا الإجراء تنفيذ عملية التوظيف الروتينية بكفاءة وشفافية، ويتيح استقطاب أفضل المواهب للعمل داخل الجمعية.

٦٦.تنظيم فعاليات ومبادرات داخلية للموظفين (إدارة الخدمات المساندة – الموارد البشرية)

٦٠,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تنظيم فعاليات ومبادرات داخلية للموظفين
رقم الوثيقة	HR-002
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٦٠,٢ إعداد /مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٦٠,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم الفعاليات والمبادرات الداخلية لتعزيز بيئة العمل، وتحفيز الموظفين، وتعزيز التواصل الداخلي، بما ينعكس إيجابيًا على الأداء العام وفقًا لمعايير ISO 9001.

٦٠,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الفعاليات والمبادرات الداخلية الموجهة لموظفي الجمعية، بما في ذلك الاجتماعات الدورية، وورش العمل، والأنشطة الترفيهية والمجتمعية.

٦٠,٥ التعريفات:

- الفعاليات الداخلية: جميع الأنشطة الموجهة للموظفين مثل الاجتماعات، وورش العمل، والاحتفالات.
- المبادرات الداخلية: المشاريع والبرامج التي تهدف إلى تحسين بيئة العمل وتعزيز الإنتاجية.
- نظام إدارة الفعاليات: آلية إلكترونية أو يدوية تُستخدم لتخطيط وتنظيم الفعاليات والمبادرات.

٦٠,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي موارد بشرية	الإشراف على تنظيم الفعاليات والمبادرات الداخلية.
فريق الفعاليات	إعداد خطة الفعاليات والمبادرات السنوية وتنفيذها.
الموظفون	المشاركة في الفعاليات والمبادرات وتقديم التغذية الراجعة.

٦٠,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد الفعاليات والمبادرات التي سيتم تنفيذها خلال العام.	أخصائي موارد بشرية
٢	إعداد خطة تفصيلية للفعاليات تشمل الميزانية والجدول الزمني.	فريق الفعاليات
٣	التنسيق مع الإدارات الأخرى لتحديد الاحتياجات والمتطلبات.	فريق الفعاليات
٤	تنفيذ الفعاليات وفق الخطة المحددة.	فريق الفعاليات
٥	جمع التغذية الراجعة وتحليل تأثير الفعاليات على بيئة العمل.	أخصائي موارد بشرية

٦٠,٨ الوثائق المتعلقة:

- جدول الفعاليات السنوية
- نموذج تقييم الفعالية
- تقرير تأثير الفعاليات على بيئة العمل

٦٠,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة تنفيذ الفعاليات وفق الجدول المخطط.
- معدل رضا الموظفين عن الفعاليات والمبادرات.
- نسبة مشاركة الموظفين في الفعاليات المختلفة.

٦٠,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تقييم الفعاليات	HR-EVT-001
تقرير متابعة تنفيذ الفعاليات	HR-RPT-002

ملخص:

يضمن هذا الإجراء تنظيم الفعاليات والمبادرات الداخلية بشكل فعال لتعزيز بيئة العمل وتحفيز الموظفين، مما يساهم في تحقيق إنتاجية أعلى.

٦٧. تحديد الاحتياج التطوعي وتوثيقه

(قسم الموارد البشرية – وحدة التطوع)

٦١,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تحديد الاحتياج التطوعي وتوثيقه
رقم الوثيقة	VT-001
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٦٢,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٦٢,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تحديد وتوثيق الاحتياجات التطوعية في الجمعية لضمان توظيف المتطوعين في المهام التي تلبي احتياجات الجمعية والمجتمع بكفاءة.

٦٢,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الفرص التطوعية التي يتم تحديدها وفق احتياجات الجمعية وأهدافها التشغيلية.

٦٢,٥ التعريفات:

- الاحتياج التطوعي: الفرص والمجالات التي تحتاج إلى مساهمة المتطوعين لدعم أنشطة الجمعية.
- نظام إدارة التطوع: منصة إلكترونية تُستخدم لتسجيل وتوثيق الاحتياجات التطوعية.
- توثيق الفرص التطوعية: إجراء يُستخدم لإعداد وصف دقيق لكل فرصة تطوعية، متضمناً الأدوار والمسؤوليات.

٦٢,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الموارد البشرية والتطوع	الإشراف على تحديد الاحتياجات التطوعية للجمعية.
فريق إدارة المتطوعين	توثيق الفرص التطوعية في النظام الإلكتروني.
الإدارات المستفيدة	تقديم قائمة بالاحتياجات التطوعية بناءً على المشاريع التشغيلية.

٦٢,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد المجالات التي تحتاج إلى متطوعين.	الإدارات المستفيدة
٢	إعداد وصف لكل فرصة تطوعية وتحديد المسؤوليات.	فريق إدارة المتطوعين
٣	مراجعة الاحتياجات واعتمادها من قبل الإدارة العليا.	أخصائي الموارد البشرية والتطوع
٤	نشر الفرص التطوعية على المنصات المعتمدة.	فريق إدارة المتطوعين
٥	تحديث قائمة الاحتياجات التطوعية بشكل دوري.	فريق إدارة المتطوعين

٦٢,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج تحديد الاحتياج التطوعي
- سجل الفرص التطوعية المتاحة
- تقرير تقييم الفرص التطوعية

٦٢,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد الفرص التطوعية التي تم تحديدها سنوياً.
- نسبة إشغال الفرص التطوعية مقارنة بالاحتياج.
- مدى توافق الاحتياجات التطوعية مع الأهداف التشغيلية للجمعية

٦٢,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تحديد الاحتياج التطوعي	VT-NEED-001
تقرير متابعة الفرص التطوعية	VT-RPT-002

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في توثيق الاحتياجات التطوعية بشكل دقيق، مما يساهم في تحقيق أقصى استفادة من جهود المتطوعين.

٦٨.تنظيم الفرص التطوعية الدورية

(قسم الموارد البشرية – وحدة التطوع)

٦٣,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تنظيم الفرص التطوعية الدورية
رقم الوثيقة	VT-002
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٦٣,٢ إعداد /مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٦٣,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم الفرص التطوعية الدورية لضمان تنفيذها بكفاءة، وتعزيز استدامة العمل التطوعي في الجمعية.

٦٣,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الفرص التطوعية التي تُعقد بصفة دورية في مختلف أقسام الجمعية.

٦٣,٥ التعريفات:

- الفرص التطوعية الدورية: الفرص التي تتكرر بشكل منتظم لدعم أنشطة الجمعية.
- نظام إدارة المتطوعين: منصة إلكترونية تُستخدم لتنظيم الفرص التطوعية وتسجيل المشاركات.
- التقرير التطوعي: مستند يُستخدم لتوثيق مشاركة المتطوعين في الفرص المختلفة.

٦٣,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الموارد البشرية والتطوع	الإشراف على تنظيم الفرص التطوعية ومتابعة تنفيذها.
فريق إدارة المتطوعين	تنسيق الفرص التطوعية مع الإدارات المختلفة.
الإدارات المستفيدة	تحديد المهام المناسبة للمتطوعين ضمن الأنشطة الدورية.

٦٣,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	جدولة الفرص التطوعية الدورية بالتنسيق مع الإدارات.	فريق إدارة المتطوعين
٢	الترويج للفرص التطوعية عبر القنوات الرسمية.	فريق إدارة المتطوعين
٣	استقبال طلبات المتطوعين وتأكيد مشاركتهم.	فريق إدارة المتطوعين
٤	تنفيذ الفرص التطوعية وفق الخطة المعتمدة.	الإدارات المستفيدة
٥	توثيق مشاركة المتطوعين وإعداد تقارير الأداء.	فريق إدارة المتطوعين

٦٣,٨ الوثائق المتعلقة:

- جدول الفرص التطوعية الدورية
- تقرير مشاركة المتطوعين
- قائمة المتطوعين النشطين

٦٣,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد الفرص التطوعية الدورية المنفذة سنوياً.
- معدل مشاركة المتطوعين في الفرص الدورية.
- مدى تحقيق الأهداف التطوعية المقررة في كل فرصة.

٦٣,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تنظيم فرصة تطوعية دورية	VT-OPP-001
تقرير مشاركة المتطوعين في الفرص الدورية	VT-RPT-003

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تنظيم الفرص التطوعية الدورية لضمان تحقيق أقصى استفادة من جهود المتطوعين، مما يعزز الاستدامة في العمل التطوعي.

٦٩. استقطاب وتسجيل المتطوعين

(قسم الموارد البشرية – وحدة التطوع)

٦٤,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	استقطاب وتسجيل المتطوعين
رقم الوثيقة	VT-003
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٦٤,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٦٤,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية استقطاب المتطوعين وتسجيلهم بشكل فعال لضمان توافقيهم مع احتياجات الجمعية وتعزيز دورهم في تحقيق أهدافها.

٦٤,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الأفراد المهتمين بالعمل التطوعي في الجمعية، سواء في المجالات الإدارية أو الميدانية.

٦٤,٥ التعريفات:

- استقطاب المتطوعين: الإجراءات التي تتبعها الجمعية لجذب الأفراد الراغبين في العمل التطوعي.
- نظام تسجيل المتطوعين: منصة إلكترونية تُستخدم لتوثيق بيانات المتطوعين وفرص مشاركتهم.
- تقييم المتطوعين: عملية مراجعة مؤهلات وخبرات المتطوعين لضمان ملائمتهم للفرص المتاحة.

٦٤,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الموارد البشرية والتطوع	الإشراف على عمليات الاستقطاب والتسجيل.
أخصائي الموارد البشرية والتطوع	مراجعة طلبات التطوع وتسجيل المتطوعين الجدد.
الإدارات المستفيدة	تحديد الاحتياجات التطوعية وإدراج المتطوعين المناسبين.

٦٤,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	إطلاق حملات استقطاب المتطوعين عبر القنوات الرسمية.	أخصائي الموارد البشرية والتطوع
٢	استقبال طلبات التطوع عبر المنصة الإلكترونية.	أخصائي الموارد البشرية والتطوع
٣	مراجعة الطلبات وتقييم مؤهلات المتقدمين.	أخصائي الموارد البشرية والتطوع
٤	إدراج المتطوعين في قاعدة البيانات الرسمية.	أخصائي الموارد البشرية والتطوع
٥	إخطار المتطوعين بالموافقة وتحديد الفرص المناسبة.	أخصائي الموارد البشرية والتطوع

٦٤,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج طلب تطوع
- سجل بيانات المتطوعين
- تقرير استقطاب المتطوعين

٦٤,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد المتطوعين الجدد المسجلين سنوياً.
- نسبة المتطوعين الذين تم إدراجهم في فرص تطوعية بنجاح.
- معدل الاستجابة لطلبات التطوع خلال فترة زمنية محددة.

٦٤,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج طلب تسجيل متطوع	VT-REG-001
تقرير استقطاب وتسجيل المتطوعين	VT-RPT-004

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في استقطاب المتطوعين وتسجيلهم بشكل فعال لضمان تطابقهم مع احتياجات الجمعية وتحقيق أكبر فائدة ممكنة من جهودهم .

٧٠. إدارة شؤون المتطوعين وتحديث سجلاتهم

(قسم الموارد البشرية – وحدة التطوع)

٦٥,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إدارة شؤون المتطوعين وتحديث سجلاتهم
رقم الوثيقة	VT-004
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٦٥,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٦٥,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى توثيق وإدارة بيانات المتطوعين بفعالية لضمان متابعة أدائهم وتوفير الفرص التطوعية المناسبة لهم.

٦٥,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع المتطوعين المسجلين لدى الجمعية، ويشمل تحديث بياناتهم وتوثيق مشاركتهم.

٦٥,٥ التعريفات:

- إدارة شؤون المتطوعين: العمليات التي تهدف إلى متابعة وتحديث بيانات المتطوعين.
- نظام إدارة المتطوعين: منصة إلكترونية تُستخدم لحفظ سجلات المتطوعين وتتبع أنشطتهم.
- تحديث السجلات: إجراء يتم بصفة دورية لضمان دقة بيانات المتطوعين.

٦٥,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الموارد البشرية والتطوع	الإشراف على عمليات الاستقطاب والتسجيل.
فريق إدارة المتطوعين	مراجعة طلبات التطوع وتسجيل المتطوعين الجدد.
الإدارات المستفيدة	تحديد الاحتياجات التطوعية وإدراج المتطوعين المناسبين.

٦٥,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	الإشراف على تحديث بيانات المتطوعين وإدارتها.	أخصائي الموارد البشرية والتطوع
٢	تنفيذ عمليات تحديث السجلات ومتابعة نشاط المتطوعين.	فريق إدارة المتطوعين
٣	مراجعة بيانات المتطوعين المسجلين وتحديثها عند الحاجة.	فريق إدارة المتطوعين
٤	تسجيل ساعات العمل التطوعي والمشاركات السابقة لكل متطوع.	فريق إدارة المتطوعين
٥	إعداد تقارير دورية حول أداء المتطوعين ومستوى مشاركتهم.	فريق إدارة المتطوعين

٦٥,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل المتطوعين
- تقرير الأداء التطوعي
- قائمة الفرص التطوعية المتاحة

٦٥,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة المتطوعين الذين تم تحديث بياناتهم سنوياً.
- عدد المتطوعين الذين تمت مطابقة مهاراتهم مع الفرص التطوعية المناسبة.
- معدل رضا المتطوعين عن إدارة شؤونهم وفرصهم التطوعية.

٦٥,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تحديث بيانات المتطوعين	VT-UPD-001
تقرير أداء المتطوعين	VT-RPT-005

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تنظيم بيانات المتطوعين ومتابعة مشاركتهم لضمان تحقيق أفضل استثمار لجهودهم في أنشطة الجمعية .

٧١. تقييم أداء المتطوعين من خلال استبيانات دورية

(قسم الموارد البشرية – وحدة التطوع)

٦٦,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تقييم أداء المتطوعين من خلال استبيانات دورية
رقم الوثيقة	VT-005
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٦٦,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٦٦,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تقييم أداء المتطوعين من خلال استبيانات دورية لقياس مدى رضا الجمعية والمتطوعين عن تجربتهم، ولضمان تحسين وتطوير الفرص التطوعية المستقبلية.

٦٦,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع المتطوعين المسجلين في الجمعية والذين يشاركون في الفرص التطوعية المختلفة.

٦٦,٥ التعريفات:

- تقييم الأداء التطوعي: عملية قياس مدى التزام المتطوعين بالأدوار الموكلة إليهم وأدائهم فيها.
- استبيانات التقييم: نماذج تُستخدم لجمع آراء المتطوعين والإدارات حول تجربتهم التطوعية.
- نظام إدارة المتطوعين: أداة إلكترونية تُستخدم لتوثيق نتائج التقييمات وتحليلها.

٦٦,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الموارد البشرية والتطوع	الإشراف على تنفيذ استبيانات تقييم المتطوعين.
فريق إدارة المتطوعين	جمع البيانات وتحليل نتائج التقييمات الدورية.
الإدارات المستفيدة	تقديم ملاحظات حول أداء المتطوعين الذين عملوا ضمن مشاريعهم.

٦٦,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	إعداد استبيانات التقييم بناءً على معايير الأداء التطوعي.	فريق إدارة المتطوعين
٢	توزيع الاستبيانات على المتطوعين والإدارات المعنية.	فريق إدارة المتطوعين
٣	جمع البيانات وتحليل النتائج.	فريق إدارة المتطوعين
٤	تقديم تقرير تقييم الأداء للإدارة العليا.	أخصائي الموارد البشرية والتطوع
٥	اتخاذ إجراءات تحسين بناءً على نتائج التقييمات.	فريق إدارة المتطوعين

٦٦,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج استبيان تقييم المتطوعين
- تقرير نتائج تقييم الأداء التطوعي
- قائمة التوصيات لتحسين الفرص التطوعية

٦٦,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة المتطوعين الذين استكملوا استبيانات التقييم.
- مستوى رضا المتطوعين عن تجربتهم التطوعية.
- عدد التحسينات التي تم تنفيذها بناءً على ملاحظات المتطوعين.

٦٦,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج استبيان تقييم المتطوعين	VT-EVAL-001
تقرير نتائج التقييم التطوعي	VT-RPT-006

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تقييم وتحسين تجربة المتطوعين من خلال استبيانات دورية تضمن تطوير الفرص التطوعية بما يلبي احتياجات الجمعية والمجتمع.

٧٢.تنظيم فعاليات تحفيزية وتكريمية للمتطوعين

(قسم الموارد البشرية – وحدة التطوع)

٦٧,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تنظيم فعاليات تحفيزية وتكريمية للمتطوعين
رقم الوثيقة	VT-006
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٦٧,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٦٧,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم فعاليات تكريم وتحفيز المتطوعين لتقدير جهودهم وتعزيز روح التطوع والاستدامة في العمل التطوعي داخل الجمعية.

٦٧,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع المتطوعين الذين يشاركون في أنشطة الجمعية ويقدمون جهودهم في المشاريع المختلفة.

٦٧,٥ التعريفات:

- الفعاليات التحفيزية: مناسبات تنظمها الجمعية لشكر المتطوعين وتحفيزهم على الاستمرار في العمل التطوعي.
- تكريم المتطوعين: منح شهادات تقدير أو جوائز للأفراد الذين قدموا مساهمات بارزة.
- نظام متابعة التكريم: منصة تُستخدم لتسجيل بيانات المكرمين وتقييم تأثير الحوافز المقدمة.

٦٧,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الموارد البشرية والتطوع	الإشراف على تنظيم الفعاليات التحفيزية والتكريمية.
فريق إدارة المتطوعين	إعداد قائمة المتطوعين المتميزين والمقترحين للتكريم.
الإدارات المستفيدة	تقديم ملاحظات حول أداء المتطوعين المرشحين للتكريم.

٦٧,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد قائمة المتطوعين الذين سيتم تكريمهم.	فريق إدارة المتطوعين
٢	إعداد شهادات التقدير والهدايا التذكارية.	فريق إدارة المتطوعين
٣	جدولة وتنظيم حفل التكريم.	فريق إدارة المتطوعين
٤	دعوة المتطوعين والمكرمين لحضور الفعالية.	فريق إدارة المتطوعين
٥	توثيق الحدث إعلاميًا ونشره عبر منصات التواصل الاجتماعي.	فريق إدارة المتطوعين

٦٧,٨ الوثائق المتعلقة:

- قائمة المتطوعين المكرمين
- جدول الفعاليات التحفيزية
- تقرير تقييم فعالية التكريم

٦٧,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد المتطوعين المكرمين سنويًا.
- نسبة رضا المتطوعين عن برامج التحفيز والتكريم.
- مدى تأثير الفعاليات التحفيزية على استمرارية التطوع

٦٧,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج ترشيح متطوع للتكريم	VT-AWD-001
تقرير تقييم الفعالية التحفيزية	VT-RPT-007

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تعزيز روح التطوع وتحفيز المتطوعين من خلال تنظيم فعاليات تكريمية تحفزهم على الاستمرار وتقدير جهودهم.

٧٣. نموذج إجراء استبعاد متطوع (إن لزم)

(قسم الموارد البشرية – وحدة التطوع)

٦٨,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	استبعاد متطوع (إن لزم)
رقم الوثيقة	VT-007
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٦٨,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٦٨,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى وضع معايير واضحة لاستبعاد المتطوعين غير الملتزمين بالمعايير أو القواعد الأخلاقية، وضمان استمرارية بيئة عمل تطوعية احترافية ومتوافقة مع أهداف الجمعية.

٦٨,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع المتطوعين المسجلين الذين قد يتم استبعادهم بسبب عدم الالتزام، أو الأداء غير المرضي، أو المخالفات الأخلاقية.

٦٨,٥ التعريفات:

- استبعاد المتطوع: إنهاء عضوية المتطوع من برامج الجمعية التطوعية بناءً على معايير محددة.
- نظام متابعة المتطوعين: أداة إلكترونية تُستخدم لتوثيق أداء المتطوعين وسلوكهم.
- إشعار الاستبعاد: مستند يُبلغ المتطوع بقرار استبعاده ويوضح الأسباب.

٦٨,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الموارد البشرية والتطوع	الإشراف على إجراءات الاستبعاد والتأكد من التزامها بالمعايير.
فريق إدارة المتطوعين	تنفيذ عمليات التقييم واتخاذ القرار بشأن الاستبعاد.
الإدارات المستفيدة	تقديم ملاحظات حول أداء وسلوك المتطوعين في المشاريع التطوعية.

٦٨,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد الأسباب التي تستدعي استبعاد المتطوع.	فريق إدارة المتطوعين
٢	مراجعة سجل أداء المتطوع والتأكد من المخالفات المرتكبة.	فريق إدارة المتطوعين
٣	إرسال إشعار رسمي للمتطوع بقرار الاستبعاد.	أخصائي الموارد البشرية والتطوع
٤	تحديث سجل المتطوع في النظام الإلكتروني.	فريق إدارة المتطوعين
٥	تقديم تقرير دوري عن حالات الاستبعاد.	فريق إدارة المتطوعين

٦٨,٨ الوثائق المتعلقة:

- قائمة معايير استبعاد المتطوعين
- إشعار استبعاد المتطوع
- تقرير متابعة حالات الاستبعاد

٦٨,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد حالات الاستبعاد سنوياً.
- نسبة المتطوعين الذين تم استبعادهم مقارنة بعدد المتطوعين الكلي.
- مدى انخفاض المخالفات بعد تطبيق سياسة الاستبعاد.

٦٨,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج إشعار استبعاد متطوع	VT-REM-001
تقرير متابعة حالات الاستبعاد	VT-RPT-008

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تنظيم عملية استبعاد المتطوعين غير الملتزمين بالمعايير الأخلاقية والمهنية، مما يضمن بيئة تطوعية أكثر احترافية.

٧٤. تسجيل ومتابعة الحضور والانصراف اليومي

(قسم الموارد البشرية)

٦٩,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تسجيل ومتابعة الحضور والانصراف اليومي
رقم الوثيقة	HR-001
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٦٩,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٦٩,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية تسجيل حضور وانصراف الموظفين لضمان الامتثال لسياسات العمل وتحقيق الانضباط الوظيفي.

٦٩,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الموظفين العاملين في الجمعية بنظام الدوام الكامل أو الجزئي.

٦٩,٥ التعريفات:

- نظام الحضور والانصراف: أداة إلكترونية تُستخدم لتسجيل دخول وخروج الموظفين.
- تقارير الحضور والانصراف: سجلات تحتوي على بيانات حضور الموظفين وانضباطهم.
- إشعارات التأخير والغياب: وثائق تُستخدم لإبلاغ الإدارة بحالات الغياب أو التأخير.

٦٩,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي موارد بشرية	الإشراف على متابعة نظام الحضور والانصراف.
فريق شؤون الموظفين	تسجيل بيانات الحضور وإصدار التقارير الدورية.
الموظفون	الالتزام بساعات العمل والإبلاغ عن أي غياب مبرر.

٦٩,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تسجيل حضور الموظفين عبر البصمة أو النظام الإلكتروني.	الموظفون
٢	متابعة تقارير الحضور والانصراف يوميًا.	فريق شؤون الموظفين
٣	إرسال إشعارات التأخير والغياب للإدارات المعنية.	فريق شؤون الموظفين
٤	إعداد تقارير الحضور الشهرية للإدارة العليا.	أخصائي موارد بشرية
٥	معالجة حالات الغياب وفق سياسات العمل المعتمدة.	أخصائي موارد بشرية

٦٩,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل الحضور والانصراف اليومي
- تقارير الغياب والتأخير
- إشعارات الاستئذان والإجازات

٦٩,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- معدل الالتزام بساعات العمل بين الموظفين.
- نسبة حالات التأخير مقارنة بعدد الموظفين الكلي.
- معدل الغياب غير المبرر شهريًا.

٦٩,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
تقرير الحضور والانصراف الشهري	HR-ATT-001
نموذج إشعار غياب أو تأخير	HR-NOT-002

ملخص:

يضمن هذا الإجراء إدارة فعالة لعمليات تسجيل الحضور والانصراف، مما يعزز الانضباط الوظيفي والالتزام بالعمل وفق ISO 9001.

٧٥. إدارة طلبات الإجازات والاستئذان

(أخصائي الموارد البشرية – إدارة شؤون الموظفين)

٧٠,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إدارة طلبات الإجازات والاستئذان
رقم الوثيقة	HR-002
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٧٠,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٧٠,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عمليات تقديم الإجازات والاستئذان للموظفين، وضمان تطبيق السياسات العادلة وفقاً لأنظمة العمل.

٧٠,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الموظفين العاملين في الجمعية، سواء كانوا بدوام كامل أو جزئي.

٧٠,٥ التعريفات

- الإجازة السنوية: إجازة مستحقة يتمتع بها الموظف وفق سياسات العمل.
- الاستئذان: خروج الموظف خلال ساعات العمل لأسباب طارئة وفق الإجراءات المعتمدة.
- نظام إدارة الإجازات: منصة إلكترونية تُستخدم لتقديم الطلبات واعتمادها.

٧٠,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي موارد بشرية	الإشراف على إدارة طلبات الإجازات والاستئذان.
فريق شؤون الموظفين	استقبال الطلبات، مراجعتها، وتحديث السجلات.
الموظفون	تقديم طلبات الإجازة أو الاستئذان في الوقت المناسب.

٧٠,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تقديم طلب الإجازة أو الاستئذان عبر النظام الإلكتروني.	الموظفون
٢	مراجعة الطلب وفق السياسات المعتمدة.	فريق شؤون الموظفين
٣	اعتماد الطلب من قبل المدير المباشر.	أخصائي موارد بشرية
٤	تحديث سجل الإجازات والاستئذان للموظفين.	فريق شؤون الموظفين
٥	إخطار الموظف بقبول أو رفض الطلب.	فريق شؤون الموظفين

٧٠,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل الإجازات والاستئذان
- سياسة الإجازات الرسمية
- تقارير الغياب والاستئذان

٧٠,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- معدل الالتزام بساعات العمل بين الموظفين.
- نسبة حالات التأخير مقارنة بعدد الموظفين الكلي.
- معدل الغياب غير المبرر شهريًا.

٧٠,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج طلب إجازة أو استئذان	HR-LEA-001
تقرير متابعة الإجازات الشهرية	HR-RPT-003

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تنظيم عمليات الإجازات والاستئذان، مما يضمن سير العمل دون انقطاع وفق ISO 9001.

٧٦. تحديث وتوثيق ملفات الموظفين

(أخصائي الموارد البشرية – إدارة شؤون الموظفين)

٧١,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تحديث وتوثيق ملفات الموظفين
رقم الوثيقة	HR-003
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٧١,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٧١,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى توثيق جميع بيانات الموظفين بشكل دقيق وتحديثها دورياً لضمان الامتثال للأنظمة الداخلية والخارجية.

٧١,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الموظفين العاملين في الجمعية، سواء كانوا دائمين أو متعاقدين.

٧١,٥ التعريفات:

- ملف الموظف: سجل رسمي يحتوي على جميع المعلومات والوثائق المتعلقة بالموظف.
- تحديث البيانات: عملية مراجعة وإدخال أي تغييرات على بيانات الموظف.
- نظام إدارة الموارد البشرية: منصة تُستخدم لحفظ وتحديث ملفات الموظفين.

٧١,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الموارد البشرية	الإشراف على تحديث وتوثيق ملفات الموظفين.
فريق شؤون الموظفين	مراجعة وإدخال البيانات المحدثة في النظام الإلكتروني.

٧١,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	مراجعة ملفات الموظفين الحالية وتحديد البيانات المطلوبة للتحديث.	أخصائي الموارد البشرية
٢	جمع المستندات الجديدة وتحديث السجلات في النظام.	أخصائي الموارد البشرية
٣	التأكد من اكتمال جميع الوثائق الإدارية المطلوبة.	أخصائي الموارد البشرية
٤	حفظ الملفات إلكترونياً وأرشفتها وفق السياسة المعتمدة.	أخصائي الموارد البشرية

٧١,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل بيانات الموظفين
- نماذج تحديث معلومات الموظفين
- سياسة الأرشفة والتوثيق

٧١,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد الملفات التي تم تحديثها خلال السنة.
- نسبة الامتثال لمتطلبات الأرشفة والتوثيق.
- نسبة الملفات غير المكتملة التي تم تصحيحها.

٧١,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تحديث بيانات الموظف	HR-UPD-001
تقرير متابعة توثيق الملفات	HR-RPT-004

ملخص:

يضمن هذا الإجراء الحفاظ على ملفات الموظفين محدثة ومكتملة لضمان الامتثال الإداري والتنظيمي
وفق ISO 9001

٧٧. تقييم الأداء السنوي والدوري للموظفين

(أخصائي الموارد البشرية – إدارة شؤون الموظفين)

٧٢,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تقييم الأداء السنوي والدوري للموظفين
رقم الوثيقة	HR-004
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٧٢,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٧٢,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تقييم أداء الموظفين بشكل دوري لضمان تحقيق الأهداف التشغيلية للجمعية وتحفيز التطوير المستمر.

٧٢,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الموظفين العاملين في الجمعية، سواء كانوا دائمين أو متعاقدين.

٧٢,٥ التعريفات:

- تقييم الأداء السنوي: عملية مراجعة شاملة لأداء الموظف خلال العام.
- نموذج التقييم: أداة معيارية تُستخدم لتقييم أداء الموظف بناءً على الأهداف المحددة.
- نموذج التقييم: أداة معيارية تُستخدم لتقييم أداء الموظف بناءً على الأهداف المحددة.

٧٢,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي موارد بشرية	الإشراف على تنفيذ عمليات تقييم الأداء.
فريق شؤون الموظفين	تنظيم الجداول الزمنية لجلسات التقييم وإعداد التقارير.
المديرون المباشرين	تقديم التقييمات الموضوعية للموظفين تحت إدارتهم.

٧٢,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	جدولة جلسات تقييم الأداء وفق الخطة المعتمدة.	فريق شؤون الموظفين
٢	جمع البيانات حول أداء الموظف خلال الفترة المحددة.	المدير المباشر
٣	تنفيذ جلسة التقييم مع الموظف لمناقشة الأداء.	المدير المباشر
٤	إعداد تقرير التقييم وتقديم التوصيات للتطوير.	أخصائي موارد بشرية
٥	حفظ نتائج التقييم في ملف الموظف لاتخاذ الإجراءات اللازمة.	فريق شؤون الموظفين

٧٢,٨ الوثائق المتعلقة:

- سياسة تقييم الأداء
- نموذج تقييم الموظفين
- تقارير الأداء السنوي

٧٢,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة الموظفين الذين خضعوا للتقييم وفق الجدول المخطط.
- معدل رضا الموظفين عن عمليات التقييم.
- عدد الموظفين الذين حصلوا على خطط تطوير بعد التقييم.

٧٢,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تقييم الأداء السنوي	HR-EVL-001
تقرير نتائج التقييم السنوي	HR-RPT-005

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تعزيز ثقافة التقييم والتطوير المستمر، مما يحسن من أداء الموظفين ويحقق أهداف الجمعية بكفاءة وفق ISO 9001.

٧٨.تنظيم الدورات التدريبية وورش العمل الداخلية (إدارة الموارد البشرية)

٧٣,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تنظيم الدورات التدريبية وورش العمل الداخلية
رقم الوثيقة	HR-005
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٧٣,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٧٣,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تحسين كفاءة الموظفين من خلال تنظيم دورات تدريبية وورش عمل تعزز من مهاراتهم العملية والإدارية.

٧٣,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الموظفين في الجمعية الذين يحتاجون إلى تطوير مهاراتهم المهنية.

٧٣,٥ التعريفات:

- التدريب الداخلي: دورات تُنظم داخل الجمعية لتعزيز مهارات الموظفين.
- ورشة العمل: جلسة تفاعلية تهدف إلى تطوير مهارات محددة وفق الاحتياجات التشغيلية.
- نظام متابعة التدريب: أداة إلكترونية تُستخدم لتسجيل بيانات الدورات والمتدربين.

٧٣,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الموارد البشرية	الإشراف على تنفيذ الدورات التدريبية.
أخصائي الموارد البشرية	إعداد المواد التدريبية وتقديم الجلسات.
الموظفون	حضور الدورات والمشاركة في الأنشطة التدريبية.

٧٣,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين.	أخصائي الموارد البشرية
٢	إعداد جدول زمني للدورات التدريبية.	أخصائي الموارد البشرية
٣	تنفيذ الدورات وورش العمل وفق المنهجية المحددة.	أخصائي الموارد البشرية
٤	تقييم المتدربين وإعداد تقارير الأداء.	أخصائي الموارد البشرية
٥	توثيق الدورات التدريبية وحفظ نتائجها.	أخصائي الموارد البشرية

٧٣,٨ الوثائق المتعلقة:

- خطة التدريب السنوية
- سجل حضور الدورات التدريبية
- تقرير تقييم أداء المتدربين

٧٣,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد الدورات التدريبية المنفذة سنوياً.
- نسبة الموظفين الذين حصلوا على تدريب متخصص.
- مستوى تحسن الأداء بعد التدريب وفق التقييمات

٧٣,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تسجيل حضور دورة تدريبية	HR-TRN-001
تقرير تقييم نتائج الدورات التدريبية	HR-RPT-006

ملخص:

يساهم هذا الإجراء في تطوير مهارات الموظفين عبر تنظيم دورات تدريبية وورش عمل وفق احتياجات الجمعية، مما يعزز من كفاءة الأداء المؤسسي وفق ISO 9001

٧٩. متابعة شكاوى الموظفين والمقترحات (إدارة الموارد البشرية)

٧٤,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	متابعة شكاوى الموظفين والمقترحات
رقم الوثيقة	HR-006
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٧٤,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٧٤,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم آلية استقبال شكاوى الموظفين والمقترحات، ومعالجتها بفعالية لضمان بيئة عمل عادلة ومحفزة.

٧٤,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع موظفي الجمعية، سواء كانوا دائمين أو متعاقدين.

٧٤,٥ التعريفات:

- الشكوى: اعتراض رسمي يقدمه الموظف بخصوص بيئة العمل أو السياسات الداخلية.
- المقترح: فكرة يقدمها الموظف لتحسين العمليات أو بيئة العمل.
- نظام الشكاوى والمقترحات: منصة إلكترونية تُستخدم لتسجيل الشكاوى والمقترحات ومتابعتها.

٧٤,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي موارد بشرية	الإشراف على معالجة الشكاوى والمقترحات.
فريق شؤون الموظفين	استقبال الطلبات، دراستها، وإصدار التوصيات المناسبة.
اللجنة الإدارية	مراجعة الشكاوى واتخاذ القرارات وفق السياسات المعتمدة.

٧٤,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استقبال الشكاوى أو المقترح عبر النظام الإلكتروني.	فريق شؤون الموظفين
٢	مراجعة الشكاوى أو المقترح وتقييم مدى جديته.	فريق شؤون الموظفين
٣	تحويل الشكاوى أو المقترح إلى اللجنة المختصة.	أخصائي موارد بشرية
٤	اتخاذ القرار المناسب وإبلاغ الموظف به رسميًا.	اللجنة الإدارية
٥	متابعة تنفيذ التوصيات وحفظ النتائج في النظام.	فريق شؤون الموظفين

٧٤,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل الشكاوى والمقترحات
- تقرير معالجة الشكاوى
- سياسة التعامل مع الشكاوى الداخلية

٧٤,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- معدل الاستجابة للشكاوى والمقترحات خلال الفترة الزمنية المحددة.
- نسبة الشكاوى التي تم حلها بنجاح.
- عدد المقترحات التي تم تنفيذها وتحسين بيئة العمل بناءً عليها

٧٤,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تقديم شكاوى أو مقترح	HR-CMP-001
تقرير متابعة الشكاوى والمقترحات	HR-RPT-007

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تحسين بيئة العمل من خلال معالجة شكاوى الموظفين واستقبال مقترحاتهم بفعالية وفق ISO 9001.

٨٠.تنظيم اجتماعات الموارد البشرية وجلسات التوجيه الوظيفي (أخصائي الموارد البشرية – إدارة شؤون الموظفين)

٧٥,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تنظيم اجتماعات الموارد البشرية وجلسات التوجيه الوظيفي
رقم الوثيقة	HR-007
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٧٥,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٧٥,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم اجتماعات دورية لمناقشة القضايا الإدارية الخاصة بالموارد البشرية، بالإضافة إلى توفير جلسات التوجيه الوظيفي للموظفين.

٧٥,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الموظفين في الجمعية، لضمان التواصل المستمر بين إدارة الموارد البشرية والفرق التشغيلية.

٧٥,٥ التعريفات:

- اجتماعات الموارد البشرية: لقاءات دورية لمناقشة المسائل الإدارية والتطويرية.
- جلسات التوجيه الوظيفي: اجتماعات فردية تهدف إلى تحسين أداء الموظفين وتطويرهم المهني.
- نظام جدولة الاجتماعات: أداة تُستخدم لتحديد مواعيد الاجتماعات وإدارتها.

٧٥,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي موارد بشرية	الإشراف على تنظيم الاجتماعات وجلسات التوجيه.
أخصائي موارد بشرية	تنسيق المواعيد وإعداد المواد اللازمة للاجتماعات.
الموظفون	حضور الاجتماعات والمشاركة الفعالة في النقاشات.

٧٥,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	إعداد جدول زمني للاجتماعات وجلسات التوجيه.	فريق شؤون الموظفين
٢	إرسال الدعوات وجدولة الاجتماعات إلكترونياً.	فريق شؤون الموظفين
٣	عقد الاجتماع أو الجلسة وفق الأجندة المحددة.	أخصائي موارد بشرية
٤	توثيق مخرجات الاجتماعات وجلسات التوجيه.	فريق شؤون الموظفين
٥	متابعة تنفيذ التوصيات الصادرة عن الاجتماعات.	فريق شؤون الموظفين

٧٥,٨ الوثائق المتعلقة:

- جدول الاجتماعات الدورية
- محاضر الاجتماعات وجلسات التوجيه
- تقارير المتابعة للتوصيات

٧٥,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد الاجتماعات التي تم عقدها مقارنة بالجدول المخطط.
- معدل تنفيذ التوصيات الناتجة عن الاجتماعات.
- نسبة رضا الموظفين عن جلسات التوجيه الوظيفي.

٧٥,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج محضر اجتماع الموارد البشرية	HR-MTG-001
تقرير متابعة تنفيذ توصيات الاجتماعات	HR-RPT-008

ملخص:

يساهم هذا الإجراء في تعزيز التواصل الداخلي وتحسين تجربة الموظفين من خلال الاجتماعات الدورية وجلسات التوجيه الوظيفي وفق ISO 9001.

٨١. إعداد مسير الرواتب الشهرية

(أخصائي الموارد البشرية – إدارة الشؤون المالية والرواتب)

٧٦,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إعداد مسير الرواتب الشهرية
رقم الوثيقة	HR-008
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٧٦,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٧٦,٣ الهدف:

هدف هذا الإجراء إلى إعداد مسير الرواتب الشهري وضمان دقة احتساب المستحقات المالية للموظفين، بما يتوافق مع اللوائح والسياسات المالية للجمعية.

٧٦,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الموظفين العاملين في الجمعية، بما في ذلك الموظفين الدائمين والمتعاقدين.

٧٦,٥ التعريفات:

- مسير الرواتب: قائمة تشمل بيانات رواتب الموظفين والخصومات والاستحقاقات الشهرية.
- المستحقات المالية: تشمل الرواتب الأساسية، البدلات، والحوافز المالية للموظفين.
- نظام إدارة الرواتب: أداة إلكترونية تُستخدم لإعداد مسير الرواتب وتقديمه للموافقة والصرف.

٧٦,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي موارد بشرية	الإشراف على إعداد مسير الرواتب الشهري.
فريق الشؤون المالية	احتساب الرواتب والخصومات والمستحقات وإعداد المسير.
أخصائي المحاسبة	مراجعة المسير واعتماده قبل الصرف.

٧٦,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	جمع بيانات الحضور، الإجازات، والخصومات الشهرية.	فريق الشؤون المالية
٢	إدخال البيانات في نظام إدارة الرواتب.	فريق الشؤون المالية
٣	مراجعة المسير واعتماده من أخصائي المحاسبة.	أخصائي موارد بشرية
٤	إرسال المسير للموافقة النهائية والصرف.	أخصائي المحاسبة
٥	تحويل الرواتب لحسابات الموظفين وتوثيق العمليات.	فريق الشؤون المالية

٧٦,٨ الوثائق المتعلقة:

- كشف الرواتب الشهرية
- تقرير الحضور والخصومات
- تقرير صرف الرواتب

٧٦,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة الرواتب التي تم صرفها في الموعد المحدد شهريًا.
- معدل الأخطاء في احتساب الرواتب مقارنة بالفترات السابقة.
- مستوى رضا الموظفين عن دقة وسرعة صرف الرواتب.

٧٦,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج مسير الرواتب الشهرية	HR-SAL-001
تقرير مراجعة الرواتب الشهرية	HR-RPT-009

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في ضمان صرف الرواتب بدقة ووفق الجدول الزمني المحدد، مما يعزز رضا الموظفين والامتثال للمعايير المالية وفق ISO 9001.

٨٢.تنظيم الدورات التدريبية والجلسات الداخلية (أخصائي الموارد البشرية – إدارة التدريب والتطوير)

٧٧,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تنظيم الدورات التدريبية والجلسات الداخلية
رقم الوثيقة	HR-009
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٧٧,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٧٧,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تحسين مهارات الموظفين وتعزيز الكفاءة التشغيلية من خلال تنظيم برامج تدريبية متخصصة.

٧٧,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الموظفين العاملين في الجمعية، سواء كانوا دائمين أو متعاقدين.

٧٧,٥ التعريفات:

- الدورات التدريبية: برامج تعليمية تهدف إلى تطوير مهارات الموظفين في مختلف المجالات.
- الجلسات الداخلية: لقاءات دورية تُعقد لمناقشة مواضيع تشغيلية وتحسين الأداء.
- نظام إدارة التدريب: أداة تُستخدم لتنظيم الدورات وتتبع نتائج المشاركين.

٧٧,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الموارد البشرية	الإشراف على تنفيذ البرامج التدريبية.
أخصائي الموارد البشرية	إعداد وتنفيذ الجلسات التدريبية.
المشاركون	حضور الدورات والتفاعل مع البرامج التدريبية.

٧٧,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين.	أخصائي الموارد البشرية
٢	جدولة الدورات التدريبية والجلسات الداخلية.	أخصائي الموارد البشرية
٣	تنفيذ الدورات التدريبية وفق المنهج المحدد.	أخصائي الموارد البشرية
٤	تقييم نتائج التدريب وتقديم التغذية الراجعة.	أخصائي الموارد البشرية
٥	إعداد تقرير شامل عن نتائج التدريب والتوصيات.	أخصائي الموارد البشرية

٧٧,٨ الوثائق المتعلقة:

- خطة التدريب السنوية
- قائمة الدورات التدريبية المنفذة
- تقارير تقييم الدورات التدريبية

٧٧,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد الدورات التدريبية المنفذة سنوياً مقارنة بالمخطط.
- نسبة الموظفين الذين شاركوا في الدورات التدريبية.
- مدى تحسن أداء الموظفين بعد التدريب وفق التقييمات.

٧٧,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تسجيل الموظفين في الدورات التدريبية	HR-TRN-002
تقرير متابعة التدريب وتقييم الأداء	HR-RPT-013

ملخص:

يساهم هذا الإجراء في تطوير الكفاءات وتحسين أداء الموظفين من خلال تنفيذ برامج تدريبية فعالة ومتخصصة وفق ISO 9001.

ثانياً : إدارة الخدمات المساندة
هـ- قسم الشؤون القانونية .

٨٣. تقديم الاستشارات القانونية الدورية

(إدارة الخدمات المساندة – إدارة الاستشارات القانونية)

٧٨,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تقديم الاستشارات القانونية الدورية
رقم الوثيقة	LC-001
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٧٨,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٧٨,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية تقديم الاستشارات القانونية للإدارات المختلفة داخل الجمعية لضمان الامتثال للأنظمة واللوائح المعمول بها، وتقليل المخاطر القانونية وفقًا لمعايير ISO 9001.

٧٨,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الإدارات التي تحتاج إلى استشارات قانونية فيما يتعلق بالعقود، اللوائح، القضايا النظامية، والمعاملات القانونية الأخرى.

٧٨,٥ التعريفات:

- الاستشارة القانونية: تحليل وتقديم المشورة القانونية بشأن مسألة معينة لضمان الامتثال للقوانين واللوائح.
- التقييم القانوني: مراجعة الوثائق القانونية والعقود لتحديد المخاطر المحتملة.
- نظام تسجيل الاستشارات: قاعدة بيانات تُسجل فيها جميع طلبات الاستشارات القانونية والردود المقدمة.

٧٨,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
المستشار القانوني	تقديم المشورة القانونية والمراجعات الدورية.
الإدارات المختلفة	تقديم طلبات الاستشارات القانونية عند الحاجة.
المستشار القانوني	الإشراف على تنفيذ الاستشارات ومتابعة الامتثال القانوني.

٧٨,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استلام طلب الاستشارة القانونية من الإدارات المعنية.	الإدارات المختلفة
٢	مراجعة الطلب وتحليل الوضع القانوني.	المستشار القانوني
٣	تقديم المشورة القانونية في تقرير رسمي.	المستشار القانوني
٤	متابعة تنفيذ التوصيات القانونية عند الحاجة.	المستشار القانوني
٥	حفظ وتوثيق جميع الاستشارات القانونية في النظام.	المستشار القانوني

٧٨,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج طلب استشارة قانونية
- تقرير الاستشارات القانونية
- سجل متابعة الاستشارات

٧٨,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد الاستشارات القانونية المقدمة شهريًا.
- نسبة تنفيذ التوصيات القانونية من قبل الإدارات.
- معدل رضا الإدارات عن جودة المشورة القانونية.

٧٨,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج طلب استشارة قانونية	LC-REQ-001
تقرير الاستشارة القانونية	LC-RPT-002

ملخص:

يضمن هذا الإجراء تقديم الاستشارات القانونية لجميع الإدارات داخل الجمعية بطريقة منظمة لضمان الامتثال القانوني وتقليل المخاطر.

٨٤.مراجعة وإعداد العقود والاتفاقيات القانونية (إدارة الخدمات المساندة – إدارة الاستشارات القانونية)

٧٩,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	مراجعة وإعداد العقود والاتفاقيات القانونية
رقم الوثيقة	LC-002
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٧٩,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٧٩,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان إعداد العقود والاتفاقيات القانونية بدقة وفق الأنظمة المعمول بها، وضمان حماية حقوق الجمعية والتزاماتها القانونية وفقًا لمعايير ISO 9001.

٧٩,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع العقود والاتفاقيات التي تبرمها الجمعية مع الموردين، الشركاء، المتبرعين، والمتعاقدين الخارجيين.

٧٩,٥ التعريفات:

- العقد القانوني: اتفاق رسمي يحدد الحقوق والالتزامات بين طرفين أو أكثر.
- الاتفاقية القانونية: وثيقة تحدد إطار التعاون والشراكة بين الجمعية والجهات الأخرى.
- المراجعة القانونية: عملية فحص وتحليل البنود القانونية في العقد لضمان الامتثال للأنظمة.

٧٩,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
المستشار القانوني	مراجعة جميع العقود والاتفاقيات لضمان الامتثال القانوني.
الإدارات المختلفة	تقديم مسودات العقود الأولية للحصول على المراجعة القانونية.
مدير الشؤون القانونية	الإشراف على اعتماد العقود النهائية والتفاوض بشأنها.

٧٩,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استلام مسودة العقد أو الاتفاقية من الإدارة المعنية.	الإدارات المختلفة
٢	مراجعة البنود القانونية والتأكد من الامتثال للأنظمة.	المستشار القانوني
٣	تعديل البنود القانونية لضمان حماية مصالح الجمعية.	المستشار القانوني
٤	اعتماد المسودة النهائية والتوقيع عليها.	مدير الشؤون القانونية
٥	حفظ العقد أو الاتفاقية في النظام القانوني للجمعية.	المستشار القانوني

٧٩,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج مراجعة العقود
- قائمة مراجعة الامتثال القانوني
- سجل العقود القانونية

٧٩,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد العقود التي تم مراجعتها سنوياً.
- نسبة العقود التي تم تعديلها بناءً على المراجعات القانونية.
- معدل الامتثال القانوني للعقود المبرمة.

٧٩,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج مراجعة العقود	LC-CON-001
قائمة مراجعة الامتثال القانوني	LC-CHECK-002

ملخص:

يضمن هذا الإجراء مراجعة وإعداد العقود القانونية بطريقة دقيقة ومنظمة، مما يقلل المخاطر القانونية ويحمي مصالح الجمعية.

٨٥. متابعة الامتثال القانوني والتقاضي (إن وُجد)

(إدارة الخدمات المساندة – إدارة الاستشارات القانونية)

٨٠,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	متابعة الامتثال القانوني والتقاضي (إن وُجد)
رقم الوثيقة	LC-003
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٨٠,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٨٠,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان امتثال الجمعية للأنظمة والقوانين المحلية، ومتابعة أي قضايا قانونية تتعلق بها، مما يضمن تقليل المخاطر القانونية.

٨٠,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الأنشطة القانونية المتعلقة بالجمعية، بما في ذلك الامتثال للأنظمة والتشريعات، وإدارة أي قضايا قانونية قائمة.

٨٠,٥ التعريفات:

- الامتثال القانوني: التزام الجمعية بالقوانين واللوائح المعمول بها.
- التقاضي: جميع الإجراءات القانونية التي تخوضها الجمعية أمام الجهات القضائية.
- نظام متابعة القضايا: أداة إلكترونية لتتبع جميع القضايا القانونية للجمعية.

٨٠,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
المستشار القانوني	متابعة الامتثال القانوني وتقديم تقارير دورية عنه.
المستشار القانوني	الإشراف على القضايا القانونية واتخاذ القرارات المناسبة.
الإدارات المختلفة	الالتزام باللوائح القانونية وإبلاغ الشؤون القانونية بأي مخالفات.

٨٠,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	إجراء مراجعة دورية للتأكد من الامتثال للقوانين.	المستشار القانوني
٢	تحديث أي تغييرات قانونية تؤثر على أنشطة الجمعية.	المستشار القانوني
٣	تسجيل أي قضايا قانونية قائمة في النظام.	مدير الشؤون القانونية
٤	متابعة القضايا القانونية مع الجهات المختصة.	المستشار القانوني
٥	تقديم تقارير دورية حول الامتثال القانوني والتقاضي.	مدير الشؤون القانونية

٨٠,٨ الوثائق المتعلقة:

- قائمة المراجعات القانونية
- تقرير الامتثال القانوني
- سجل القضايا القانونية

٨٠,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد المراجعات القانونية المنجزة سنوياً.
- معدل القضايا القانونية التي تم حلها لصالح الجمعية.
- نسبة الامتثال للقوانين والتشريعات المحلية.

٨٠,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
تقرير الامتثال القانوني	LC-COMP-001
سجل القضايا القانونية	LC-CASE-002

ملخص:

يضمن هذا الإجراء متابعة امتثال الجمعية للقوانين، وتقليل المخاطر القانونية من خلال المراجعة الدورية، وتحسين إدارة القضايا القانونية.

ثالثاً: إجراءات إدارة الموارد المالية

٨٦. استلام التبرعات العينية وتخزينها

(وحدة التبرعات العينية)

٨١,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	استلام التبرعات العينية وتخزينها
رقم الوثيقة	DA-001
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٨١,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٨١,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية استلام التبرعات العينية وفحصها وتخزينها بشكل آمن لضمان جودتها قبل توزيعها على المستفيدين، وفقًا لمعايير ISO 9001.

٨١,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع التبرعات العينية المستلمة في وحدة التبرعات العينية، بما في ذلك المواد الغذائية، الملابس، الأجهزة الكهربائية، والأثاث.

٨١,٥ التعريفات:

- التبرعات العينية: جميع السلع التي يتم استلامها من المتبرعين لدعم أنشطة الجمعية.
- فحص الجودة: عملية التحقق من سلامة وصلاحية التبرعات قبل تخزينها.
- سجل التبرعات العينية: قاعدة بيانات تحتوي على جميع التبرعات المستلمة ومعلومات المتبرعين.

٨١,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير وحدة التبرعات العينية	الإشراف على عملية استلام وتخزين التبرعات.
موظفو المخازن	استقبال التبرعات وفحصها وتسجيلها في النظام.
الإدارات المستفيدة	تحديد احتياجاتها من التبرعات العينية والتنسيق للتوزيع.

٨١,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استقبال التبرعات العينية في موقع الاستلام المحدد.	موظفو المخازن
٢	فحص الجودة والتأكد من صلاحية المواد المستلمة.	موظفو المخازن
٣	تسجيل التبرعات في النظام الإلكتروني للجمعية.	موظفو المخازن
٤	تخزين المواد في المخازن المخصصة وفق تصنيفها.	موظفو المخازن
٥	إعداد تقرير دوري عن التبرعات العينية المستلمة.	مدير وحدة التبرعات العينية

٨١,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل استلام التبرعات العينية
- تقرير فحص الجودة للتبرعات
- قائمة المواد المخزنة

٨١,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة التبرعات التي تم فحصها خلال ٢٤ ساعة من الاستلام.
- معدل التوزيع الفعلي مقارنة بالمخزون المتاح.
- رضا المستفيدين عن جودة التبرعات المستلمة.

٨١,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج استلام التبرعات العينية	DA-REC-001
تقرير فحص جودة التبرعات	DA-QC-002

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في ضمان استقبال التبرعات العينية وتخزينها بطريقة منظمة وأمنة قبل توزيعها على المستفيدين، مما يحسن من كفاءة إدارة المخزون.

٨٧. توثيق التبرعات النقدية (تسجيل، إصدار إيصالات وتوثيقها) (إدارة الموارد المالية)

٨٢,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	توثيق التبرعات النقدية وتسجيلها
رقم الوثيقة	FN-003
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٨٢,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٨٢,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى توثيق جميع التبرعات النقدية التي تتلقاها الجمعية، وإصدار إيصالات رسمية للمتبرعين لضمان الشفافية المالية وتعزيز الثقة وفقًا لمعايير ISO 9001.

٨٢,٤ التعريفات:

- التبرع النقدي: أي مبلغ مالي يُقدّم لدعم أنشطة الجمعية.
- إيصال التبرع: وثيقة رسمية تصدر للمتبرع توضح تفاصيل المبلغ المتبرع به.
- نظام إدارة التبرعات: قاعدة بيانات إلكترونية لتوثيق جميع التبرعات المستلمة.

٨٢,٥ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير المالية	الإشراف على توثيق التبرعات النقدية وإصدار الإيصالات.
أخصائي المحاسبة	تسجيل جميع التبرعات في النظام المالي للجمعية.
الإدارات المستفيدة	تقديم تقارير عن أوجه صرف التبرعات لضمان الشفافية.

٨٢,٦ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استقبال التبرعات النقدية عبر القنوات المعتمدة.	أخصائي المحاسبة
٢	تسجيل بيانات التبرع في النظام المالي.	أخصائي المحاسبة
٣	إصدار إيصال رسمي للمتبرع وإرساله إلكترونياً.	أخصائي المحاسبة
٤	تحديث تقارير التبرعات الدورية ومراجعتها.	مدير المالية

٨٢,٧ الوثائق المتعلقة:

- سجل التبرعات النقدية
- نموذج إيصال التبرع
- تقرير توزيع التبرعات

٨٢,٨ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد التبرعات النقدية الموثقة سنوياً.
- نسبة الإيصالات المرسلة خلال ٢٤ ساعة من استلام التبرع.
- رضا المتبرعين عن مستوى الشفافية المالية.

ملخص:

يضمن هذا الإجراء تسجيل التبرعات النقدية وإصدار إيصالات رسمية للمتبرعين لتعزيز الشفافية المالية وزيادة ثقة الجهات المانحة في الجمعية.

٨٨. زيارة المانحين وتوثيق الزيارات

(إدارة الموارد المالية – إدارة العلاقات مع المانحين)

٨٣,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	زيارة المانحين وتوثيق الزيارات
رقم الوثيقة	FM-004
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ التنفيذ	01/06/2025

٨٣,٢ إعداد /مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٨٣,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية زيارة المانحين وتعزيز العلاقة معهم لضمان استدامة الدعم المالي وزيادة فرص التعاون والشراكات الاستراتيجية وفقاً لمعايير ISO 9001.

٨٣,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الزيارات التي يتم تنظيمها للمانحين الحاليين والمحتملين، سواء كانوا أفراداً أو جهات مانحة أو مؤسسات داعمة.

٨٣,٥ التعريفات:

- زيارة المانحين: لقاء رسمي مع المانحين لتعزيز العلاقة واستعراض المشاريع الحالية والمستقبلية.
- تقرير الزيارة: مستند يوثق تفاصيل الاجتماع، والتوصيات والقرارات المتخذة.
- نظام إدارة المانحين: قاعدة بيانات إلكترونية تحتوي على معلومات المانحين وسجل التبرعات.

٨٣,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي تنمية الموارد المالية	تنظيم وجدولة زيارات المانحين ومتابعة نتائج الاجتماعات.
أخصائي التسويق والعلاقات العامة	إعداد المواد التعريفية والمحتوى التسويقي للعرض أثناء الزيارة.
الإدارات التشغيلية	تقديم المعلومات حول المشاريع الممولة من قبل المانحين.

٨٣,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد قائمة المانحين المستهدفين للزيارة.	أخصائي تنمية الموارد المالية
٢	جدولة المواعيد والتنسيق مع الجهات المانحة.	أخصائي التسويق والعلاقات العامة
٣	إعداد المواد التعريفية والتقارير المالية.	أخصائي التسويق
٤	تنفيذ الزيارة وعرض المشاريع والاحتياجات.	أخصائي تنمية الموارد المالية
٥	إعداد تقرير زيارة المانحين وتوثيق الملاحظات.	أخصائي تنمية الموارد المالية

٨٣,٨ الوثائق المتعلقة:

- تقرير زيارة المانحين
- قائمة الجهات المانحة والمحتملة
- عرض تقديمي عن مشاريع الجمعية

٨٣,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد الزيارات المنفذة سنويًا مقارنة بالخطة المستهدفة.
- نسبة الزيارات التي أسفرت عن دعم مالي أو شراكة جديدة.
- معدل رضا المانحين عن تجربة التواصل والزيارة.

٨٣,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تقرير زيارة مانح	FM-VIS-001
سجل متابعة التبرعات والالتزامات	FM-DON-002

ملخص:

يضمن هذا الإجراء تنفيذ زيارات المانحين بطريقة احترافية تعزز من فرص التعاون والدعم المالي المستدام للجمعية .

٨٩. إعداد وتوثيق العقود مع المستثمرين (إدارة الموارد المالية)

٨٤,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إعداد وتوثيق العقود مع المستثمرين
رقم الوثيقة	FM-005
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ التنفيذ	01/06/2025

٨٤,٢ إعداد /مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٨٤,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية إعداد وتوثيق العقود الاستثمارية مع المستثمرين لضمان حقوق الجمعية وضمان تحقيق أعلى عوائد ممكنة للاستثمارات .

٨٤,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع العقود الاستثمارية التي تبرمها الجمعية مع المستثمرين والشركات لضمان الاستدامة المالية وتحقيق العوائد المناسبة.

٨٤,٥ التعريفات:

- العقد الاستثماري: وثيقة قانونية تحدد شروط الاتفاق بين الجمعية والمستثمر.
- الإيرادات الاستثمارية: الدخل الناتج عن استثمارات الجمعية في مشاريع متنوعة.
- نظام إدارة الاستثمارات: أداة إلكترونية تُستخدم لتتبع العقود الاستثمارية وأدائها المالي.

٨٤,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير إدارة الموارد المالية	الإشراف على إعداد ومراجعة العقود الاستثمارية.
المستشار القانوني	مراجعة البنود القانونية والتأكد من توافقها مع اللوائح.
الإدارات المالية	متابعة الأداء المالي للعقود الاستثمارية والتقارير الدورية.

٨٤,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد فرص الاستثمار المناسبة للجمعية.	مدير إدارة الموارد المالية
٢	إعداد مسودة العقد بالتنسيق مع المستشار القانوني.	مدير إدارة الموارد المالية
٣	مراجعة العقد واعتماده من قبل الإدارة العليا.	المستشار القانوني
٤	توقيع العقد مع المستثمر وتوثيقه رسميًا.	مدير إدارة الموارد المالية
٥	متابعة أداء الاستثمار وإعداد تقارير دورية.	الإدارات المالية

٨٤,٨ الوثائق المتعلقة:

- عقد الاستثمار الرسعي
- تقرير أداء الاستثمارات
- سجل العقود الاستثمارية

٨٤,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد العقود الاستثمارية الجديدة المبرمة سنويًا.
- نسبة العوائد المحققة مقارنة بالتوقعات المالية.
- نسبة الالتزام ببندود العقود الاستثمارية المتفق عليها.

٨٤,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج عقد استثماري	FM-INV-001
تقرير أداء الاستثمارات	FM-RPT-002

ملخص:

يضمن هذا الإجراء إدارة العقود الاستثمارية بطريقة احترافية تحقق أعلى عوائد ممكنة للجمعية وتعزز الاستدامة المالية .

٩.٠ متابعة متطلبات المانحين وتوثيق التقارير النهائية للزيارات (إدارة الموارد المالية)

٨٥,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	متابعة متطلبات المانحين وتوثيق التقارير النهائية للزيارات
رقم الوثيقة	FM-006
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٨٥,٢ إعداد /مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٨٥,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان المتابعة المستمرة لمتطلبات المانحين وتوثيق الزيارات الرسمية والتقارير النهائية، مما يعزز الشفافية والمصادقية.

٨٥,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع عمليات المتابعة والتوثيق التي تتم مع الجهات المانحة، سواء كانت زيارات شخصية أو اجتماعات رسمية.

٨٥,٥ التعريفات:

- متطلبات المانحين: تشمل جميع المعلومات والتقارير المطلوبة من الجهات الداعمة بشأن المشاريع الممولة.
- التقرير النهائي للزيارة: مستند يوثق تفاصيل اللقاءات مع المانحين ونتائجها.
- نظام إدارة المانحين: قاعدة بيانات إلكترونية تحتوي على معلومات المانحين والتبرعات والتقارير المرتبطة بها.

٨٥,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي تنمية الموارد المالية	الإشراف على توثيق زيارات المانحين ومتابعة تنفيذ متطلباتهم.
فريق العلاقات العامة	تنسيق الاجتماعات وتجهيز الوثائق والمحتوى التسويقي.
الإدارات التشغيلية	تقديم المعلومات المطلوبة عن المشاريع المدعومة.

٨٥,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد متطلبات المانحين وفق العقود المبرمة.	أخصائي تنمية الموارد المالية
٢	جدولة الاجتماعات والزيارات مع المانحين.	فريق العلاقات العامة
٣	تجهيز الوثائق والتقارير المطلوبة.	الإدارات التشغيلية
٤	تنفيذ الزيارة وتوثيق نتائجها في التقرير النهائي.	أخصائي تنمية الموارد المالية
٥	إرسال التقارير النهائية للمانحين وتحديث السجلات.	أخصائي تنمية الموارد المالية

٨٥,٨ الوثائق المتعلقة:

- تقرير متابعة متطلبات المانحين
- سجل زيارات المانحين
- قائمة المشاريع الممولة

٨٥,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة تنفيذ متطلبات المانحين في المواعيد المحددة.
- عدد التقارير النهائية التي تم توثيقها وإرسالها سنوياً.
- مستوى رضا المانحين عن دقة التقارير المقدمة.

٨٥,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
تقرير زيارة مانح	FM-VIS-002
نموذج متابعة متطلبات المانحين	FM-REQ-003

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في توثيق زيارات المانحين وتلبية متطلباتهم بدقة لضمان استمرار الدعم المالي وتعزيز المصداقية والشفافية .

٩١. متابعة التدفقات النقدية

(إدارة الموارد المالية – إدارة المالية)

٨٦,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	متابعة التدفقات النقدية
رقم الوثيقة	FN-004
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٨٦,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٨٦,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية مراقبة التدفقات النقدية لضمان استدامة السيولة المالية وتحقيق الاستخدام الأمثل للأموال المتاحة .

٨٦,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع العمليات المالية المرتبطة بالدخل والمصروفات داخل الجمعية.

٨٦,٥ التعريفات:

- التدفقات النقدية الداخلة: تشمل جميع الإيرادات والتبرعات التي تتلقاها الجمعية.
- التدفقات النقدية الخارجة: تشمل جميع المصروفات التشغيلية والاستثمارية.
- تقرير التدفقات النقدية: مستند يوضح التحركات المالية خلال فترة محددة.

٨٦,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير المالية	الإشراف على تحليل التدفقات النقدية وإعداد التقارير.
أخصائي المحاسبة	تسجيل جميع المعاملات المالية وتحديث السجلات.
الإدارات التشغيلية	تقديم تقارير المصروفات والإيرادات الدورية.

٨٦,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تجميع بيانات الدخل والمصروفات لكل شهر.	أخصائي المحاسبة
٢	تحليل الفروقات بين التدفقات الداخلة والخارجة.	مدير المالية
٣	إعداد تقرير التدفقات النقدية الشهري.	مدير المالية
٤	تقديم التوصيات للإدارة العليا بناءً على البيانات.	مدير المالية
٥	مراجعة التقارير المالية واتخاذ الإجراءات التصحيحية عند الحاجة.	الإدارة العليا

٨٦,٨ الوثائق المتعلقة:

- تقرير التدفقات النقدية
- سجل الإيرادات والمصروفات
- تحليل الأداء المالي

٨٦,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة الدقة في تسجيل التدفقات النقدية مقارنة بالميزانية المعتمدة.
- معدل التدفقات النقدية الفائضة أو الناقصة شهرياً.
- نسبة تنفيذ التوصيات المالية وفق التقارير الدورية

٨٦,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
تقرير التدفقات النقدية الشهري	FN-CF-001
سجل الإيرادات والمصروفات	FN-EXP-002

ملخص:

يضمن هذا الإجراء متابعة التدفقات النقدية بدقة لضمان استدامة الموارد المالية وتحقيق الاستقرار المالي للجمعية .

٩٢. رفع طلب تبرع لمناح أو مؤسسة مانحة
(إدارة الموارد المالية – إدارة تنمية الموارد المالية)

٨٧,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	رفع طلب تبرع لمناح أو مؤسسة مانحة
رقم الوثيقة	FN-005
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٨٧,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٨٧,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية تقديم طلبات التبرع للجهات المانحة لضمان زيادة مصادر التمويل وتعزيز الاستدامة المالية للجمعية .

٨٧,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع طلبات التبرع التي تقدمها الجمعية إلى الأفراد، الشركات، والمؤسسات المانحة.

٨٧,٥ التعريفات:

- طلب التبرع: مستند رسمي يُقدّم للمانحين يوضح احتياجات الجمعية ومجالات الدعم المطلوبة.
- المؤسسة المانحة: أي جهة تدعم الجمعية مالياً سواء كانت حكومية، خاصة، أو خيرية.
- نظام متابعة التبرعات: قاعدة بيانات تسجل جميع طلبات التبرع والتعهدات المالية.

٨٧,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
إدارة الخدمات المساندة	الإشراف على إعداد وتقديم طلبات التبرع.
فريق العلاقات مع المانحين	التواصل مع الجهات المانحة ومتابعة الطلبات.
أخصائي المحاسبة	توثيق جميع التبرعات المستلمة وإعداد التقارير الدورية.

٨٧,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد الجهة المانحة المناسبة واحتياجات الجمعية.	إدارة الخدمات المساندة
٢	إعداد طلب التبرع متضمنًا تفاصيل المشاريع المطلوبة.	فريق العلاقات مع المانحين
٣	تقديم الطلب رسميًا للجهة المانحة.	فريق العلاقات مع المانحين
٤	متابعة الطلب والتواصل مع الجهة المانحة.	فريق العلاقات مع المانحين
٥	توثيق الاستجابة وتسجيل البيانات في نظام التبرعات.	أخصائي المحاسبة

٨٧,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج طلب التبرع
- تقرير متابعة طلبات التبرع
- سجل التبرعات والتعهدات المالية

٨٧,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد طلبات التبرع المقدمة سنويًا.
- نسبة الطلبات المقبولة مقارنة بالمقدمة.
- إجمالي قيمة التبرعات المستلمة مقارنة بالهدف المخطط.

٨٧,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج طلب تبرع	FN-DON-001
تقرير متابعة الطلبات	FN-REQ-002

ملخص:

يضمن هذا الإجراء تقديم طلبات التبرع بطريقة احترافية ومنظمة لزيادة مصادر التمويل وتعزيز الاستدامة المالية.

٩٣.تنظيم ورش عمل لجذب التمويل والدعم المالي (إدارة الموارد المالية – إدارة تنمية الموارد المالية)

٨٨,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تنظيم ورش عمل لجذب التمويل والدعم المالي
رقم الوثيقة	FM-002
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٨٨,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٨٨,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم ورش عمل متخصصة تهدف إلى تطوير مهارات فرق العمل في جذب التمويل وبناء شراكات مستدامة مع الجهات المانحة.

٨٨,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على فرق العمل المسؤولة عن تنمية الموارد المالية والشراكات في الجمعية.

٨٨,٥ التعريفات:

- ورش جذب التمويل: لقاءات تدريبية تهدف إلى تطوير استراتيجيات استقطاب الدعم المالي.
- الجهات المانحة: المنظمات أو الأفراد الذين يقدمون التمويل لدعم مشاريع الجمعية.
- نظام إدارة التدريب: أداة إلكترونية تُستخدم لتوثيق وتنظيم الورش التدريبية.

٨٨,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
إدارة الخدمات المساندة	الإشراف على تنظيم الورش التدريبية.
أخصائي الموارد المالية	إعداد المواد التدريبية وتقديم الجلسات.
المشاركين في الورش	حضور الورش التدريبية وتطبيق استراتيجيات التمويل.

٨٨,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد الموضوعات الرئيسية للورش التدريبية.	أخصائي الموارد المالية
٢	جدولة الورش التدريبية وفقاً لاحتياجات الفرق.	أخصائي الموارد المالية
٣	تنفيذ الورش التدريبية ومناقشة أفضل الممارسات.	أخصائي الموارد المالية
٤	تقييم أداء المشاركين ومدى استفادتهم.	أخصائي الموارد المالية
٥	إعداد تقرير عن نتائج الورش والتوصيات المستقبلية.	أخصائي الموارد المالية

٨٨,٨ الوثائق المتعلقة:

- خطة التدريب السنوية
- قائمة المشاركين في الورش
- تقرير تقييم أداء الورشة التدريبية

٨٨,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد الورش التدريبية المنفذة سنوياً.
- نسبة المشاركين الذين طبقوا استراتيجيات جديدة لجذب التمويل.
- معدل نمو التمويل المستقطب بعد الدورات التدريبية.

٨٨,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تسجيل حضور ورشة تدريبية	FM-TRN-001
تقرير تقييم نتائج الورش التدريبية	FM-RPT-003

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تطوير مهارات فرق العمل في جذب التمويل وتحقيق الاستفادة المالية من خلال ورش عمل متخصصة وفق ISO 9001.

٩٤. متابعة استراتيجيات جمع التبرعات وتحليلها (إدارة الموارد المالية – إدارة تنمية الموارد المالية)

٨٩,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	متابعة استراتيجيات جمع التبرعات وتحليلها
رقم الوثيقة	FM-003
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٨٩,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٨٩,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تحليل فاعلية استراتيجيات جمع التبرعات الحالية وتحسينها لضمان تحقيق أعلى عائد مالي لدعم مشاريع الجمعية.

٨٩,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الأنشطة والحملات المتعلقة بجمع التبرعات من الأفراد والمؤسسات.

٨٩,٥ التعريفات:

- استراتيجيات جمع التبرعات: الطرق المستخدمة لاستقطاب التمويل من المانحين والمجتمع.
- تحليل التمويل: مراجعة البيانات المالية لتحديد أنجح الوسائل لجمع التبرعات.
- نظام تحليل الأداء المالي: أداة تُستخدم لقياس فاعلية الحملات التمويلية.

٨٩,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
إدارة الموارد المالية	الإشراف على تحليل بيانات التبرعات.
إدارة الموارد المالية	جمع البيانات وإعداد التقارير التحليلية.
إدارة الموارد المالية	تطوير استراتيجيات جديدة بناءً على التحليل المالي.

٨٩,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	جمع بيانات التبرعات من جميع الحملات التمويلية.	إدارة الموارد المالية
٢	تحليل الفاعلية المالية لكل حملة.	إدارة الموارد المالية
٣	تقديم تقرير بالإحصاءات والنتائج إلى الإدارة.	إدارة الموارد المالية
٤	اقتراح تحسينات على استراتيجيات جمع التبرعات.	إدارة الموارد المالية
٥	متابعة تنفيذ التحسينات ومراقبة تأثيرها.	إدارة الموارد المالية

٨٩,٨ الوثائق المتعلقة:

- تقارير تحليل التمويل
- قائمة الحملات التمويلية
- استراتيجيات تحسين جمع التبرعات

٨٩,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- معدل نجاح الحملات التمويلية مقارنة بالفترة السابقة.
- نسبة زيادة التمويل المحقق بعد تنفيذ التحسينات.
- عدد الاستراتيجيات الجديدة التي تم تطبيقها سنوياً.

٨٩,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تحليل أداء حملة تمويلية	FM-ANA-001
تقرير مراجعة استراتيجيات التمويل	FM-RPT-004

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تقييم وتحسين استراتيجيات جمع التبرعات لضمان تحقيق أقصى استفادة من الموارد المالية المتاحة وفق ISO 9001.

٩٥.تنظيم لقاءات دورية مع الداعمين والشركاء الماليين (إدارة تنمية الموارد المالية –قسم الشراكات والاستدامة المالية)

٩٠,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تنظيم لقاءات دورية مع الداعمين والشركاء الماليين
رقم الوثيقة	FM-005
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٩٠,٢ إعداد /مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٩٠,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تعزيز علاقات الجمعية مع الداعمين والشركاء الماليين من خلال لقاءات دورية لمناقشة استراتيجيات التعاون والتمويل.

٩٠,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع اللقاءات والاجتماعات التي تُعقد مع الممولين والشركاء الماليين للجمعية.

٩٠,٥ التعريفات:

- الشركاء الماليون: الجهات الداعمة والممولة التي تقدم تبرعات أو استثمارات للجمعية.
- اللقاءات الدورية: اجتماعات مخططة تهدف إلى تعزيز الشراكات وبحث فرص التمويل.
- نظام متابعة الشراكات: أداة تُستخدم لتوثيق نتائج الاجتماعات وخطط التعاون.

٩٠,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
إدارة الخدمات المساندة	الإشراف على تخطيط وتنفيذ اللقاءات الدورية.
فريق الشراكات	تنسيق الجداول الزمنية وإعداد المواد اللازمة للاجتماعات.
الداعمون والشركاء الماليون	تقديم مقترحاتهم حول آليات الدعم والتمويل.

٩٠,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد مواعيد اللقاءات وجدولة الاجتماعات.	فريق الشراكات
٢	إعداد جدول الأعمال ومناقشة الموضوعات الهامة.	فريق الشراكات
٣	تنفيذ الاجتماع ومناقشة خطط التمويل المستقبلية.	إدارة الخدمات المساندة
٤	توثيق نتائج الاجتماع وتقديم تقرير للشركاء.	فريق الشراكات
٥	متابعة تنفيذ التوصيات المتفق عليها.	فريق الشراكات

٩٠,٨ الوثائق المتعلقة:

- جدول اللقاءات الدورية مع الداعمين
- محاضر الاجتماعات
- خطة متابعة الشراكات

٩٠,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد الاجتماعات التي تم عقدها سنويًا مقارنة بالخطوة.
- معدل زيادة الدعم المالي نتيجة اللقاءات.
- مدى التزام الشركاء بالتوصيات والاتفاقيات الناتجة عن الاجتماعات.

٩٠,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج محضر اجتماع مع داعم أو شريك مالي	FM-MTG-001
تقرير متابعة تنفيذ التوصيات	FM-RPT-006

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تعزيز التواصل مع الشركاء الماليين وتحقيق استدامة مالية من خلال لقاءات دورية فعالة وفق ISO 9001.

٩٦. تقييم جودة العلاقات مع الداعمين وتوثيقها

(إدارة تنمية الموارد المالية – قسم الشراكات والاستدامة المالية)

٩١,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تقييم جودة العلاقات مع الداعمين وتوثيقها
رقم الوثيقة	FM-006
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٩١,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٩١,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تحليل وتوثيق جودة العلاقات مع الداعمين والممولين لضمان استدامة الشراكات وزيادة فرص الدعم المالي.

٩١,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الجهات الداعمة والشركاء الماليين الذين يتعاملون مع الجمعية.

٩١,٥ التعريفات:

- تقييم جودة العلاقات: مراجعة مدى استمرارية وقوة التعاون مع الداعمين.
- توثيق العلاقات: الاحتفاظ بسجلات رسمية للاتفاقيات والتعاونيات المالية.
- نظام إدارة الشراكات: أداة تُستخدم لمتابعة جودة التفاعل مع الداعمين وتحليل أدائهم.

٩١,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
إدارة الخدمات المساندة	الإشراف على تحليل العلاقات مع الداعمين.
فريق الشراكات	جمع البيانات وتوثيق التقييمات.
الداعمون والشركاء الماليون	تقديم التغذية الراجعة حول التعاون المشترك.

٩١,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	جمع بيانات التعاون السابقة مع الداعمين.	فريق الشراكات
٢	إعداد استبيان لتقييم جودة التعاون.	فريق الشراكات
٣	تحليل البيانات وتقديم تقرير للإدارة.	إدارة الخدمات المساندة
٤	مراجعة العلاقات الحالية ووضع خطط للتحسين.	فريق الشراكات
٥	توثيق نتائج التقييم في نظام إدارة الشراكات.	فريق الشراكات

٩١,٨ الوثائق المتعلقة:

- تقرير تحليل علاقات الداعمين
- استبيان تقييم جودة العلاقات
- خطة تحسين الشراكات المالية

٩١,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد الداعمين الذين تم تقييمهم سنوياً.
- نسبة الداعمين الذين استمروا في تقديم التمويل بعد التقييم.
- عدد التحسينات التي تم تنفيذها في استراتيجيات بناء العلاقات

٩١,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج استبيان تقييم الداعمين	FM-EVL-001
تقرير تحليل جودة الشراكات	FM-RPT-007

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تحسين إدارة العلاقات مع الداعمين، مما يضمن استدامة التمويل وتطوير استراتيجيات التعاون وفق ISO 9001.

٩٧. تحديث قاعدة بيانات الداعمين والعقود المالية

(إدارة تنمية الموارد المالية – قسم الشراكات والاستدامة المالية)

٩٢,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تحديث قاعدة بيانات الداعمين والعقود المالية
رقم الوثيقة	FM-007
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٩٢,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٩٢,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تحديث قاعدة بيانات الداعمين والعقود المالية لضمان دقة المعلومات وسهولة الوصول إليها عند الحاجة.

٩٢,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع التبرعات والعقود المالية التي تبرمها الجمعية مع الجهات الداعمة والممولة

٩٢,٥ التعريفات:

- قاعدة بيانات الداعمين: سجل إلكتروني يحتوي على معلومات جميع الداعمين والممولين.
- العقود المالية: الاتفاقيات التي تحدد شروط وأحكام التمويل والدعم المالي.
- نظام إدارة الشراكات: أداة تُستخدم لمتابعة وتحديث بيانات الشركاء الماليين.

٩٢,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
إدارة الخدمات المساندة	الإشراف على تحديث قاعدة البيانات والعقود.
فريق الشراكات	إدخال البيانات الجديدة وتوثيق التحديثات.
أخصائي المحاسبة	مراجعة العقود المالية وضمان الامتثال للشروط.

٩٢,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	مراجعة قاعدة بيانات الداعمين الحالية.	فريق الشراكات
٢	إدخال البيانات الجديدة وتحديث المعلومات.	فريق الشراكات
٣	مراجعة العقود المالية والتأكد من صلاحيتها.	أخصائي المحاسبة
٤	توثيق التحديثات وحفظ النسخ الرقمية للعقود.	فريق الشراكات
٥	إعداد تقرير دوري عن حالة قاعدة البيانات.	إدارة الخدمات المساندة

٩٢,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل الداعمين والشراكات المالية
- العقود والاتفاقيات المالية
- تقرير تحديث قاعدة البيانات

٩٢,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة تحديث قاعدة البيانات مقارنة بالعام السابق.
- عدد العقود المالية التي تم توثيقها ومراجعتها سنوياً.
- معدل دقة بيانات الداعمين مقارنة بالتقارير السابقة.

٩٢,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تحديث بيانات داعم	FM-UPD-001
تقرير مراجعة العقود المالية	FM-RPT-008

ملخص:

يضمن هذا الإجراء تحديث بيانات الداعمين والعقود المالية لضمان الشفافية والدقة في إدارة الشراكات المالية وفق ISO 9001.

٩٨.رفع طلب تبرع لمانح أو مؤسسة مانحة
(إدارة تنمية الموارد المالية –قسم الشراكات والاستدامة المالية)

٩٣,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	رفع طلب تبرع لمانح أو مؤسسة مانحة
رقم الوثيقة	FM-008
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٩٣,٢ إعداد /مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٩٣,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تقديم طلبات التبرع للجهات المانحة بطريقة احترافية تضمن زيادة فرص التمويل وتحقيق الاستدامة المالية للجمعية.

٩٣,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع طلبات التبرع المقدمة من الجمعية للجهات المانحة والأفراد الداعمين.

٩٣,٥ التعريفات:

- طلب التبرع: وثيقة رسمية تُرسل إلى الجهة المانحة لطلب الدعم المالي أو العيني.
- المؤسسات المانحة: الجهات التي تقدم تبرعات مالية لدعم مشاريع الجمعية.
- نظام إدارة التبرعات: أداة إلكترونية تُستخدم لمتابعة حالة الطلبات والتبرعات.

٩٣,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
إدارة الموارد المالية	الإشراف على إعداد وتقديم طلبات التبرع.
إدارة الموارد المالية	تجهيز المستندات اللازمة وتقديم الطلبات.
الجهات المانحة	مراجعة الطلبات واتخاذ القرار بشأن تقديم الدعم.

٩٣,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد الجهة المانحة المناسبة لطلب التبرع.	إدارة الموارد المالية
٢	إعداد طلب التبرع شاملاً الأهداف والمبررات.	إدارة الموارد المالية
٣	تقديم الطلب رسمياً للجهة المانحة.	إدارة الموارد المالية
٤	متابعة الطلب والتواصل مع الجهة المانحة.	إدارة الموارد المالية
٥	توثيق حالة الطلب والتبرعات المستلمة.	إدارة الموارد المالية

٩٣,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج طلب التبرع
- قائمة الجهات المانحة المستهدفة
- تقرير متابعة حالة الطلبات

٩٣,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة الطلبات التي تم قبولها مقارنة بالمقدمة.
- متوسط مدة استجابة الجهات المانحة للطلبات.
- حجم التبرعات المستلمة بعد تقديم الطلبات

٩٣,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج طلب تبرع	FM-DON-002
تقرير متابعة الطلبات المالية	FM-RPT-009

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في زيادة فرص الحصول على التبرعات من خلال تنظيم عمليات تقديم الطلبات ومتابعتها بفعالية وفق ISO 9001.

٩٩. استقبال واستلام التبرعات العينية وتوثيقها (إدارة تنمية الموارد المالية – وحدة التبرعات العينية)

٩٤,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	استقبال واستلام التبرعات العينية وتوثيقها
رقم الوثيقة	DA-001
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٩٤,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٩٤,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية استقبال واستلام التبرعات العينية لضمان توثيقها وتخزينها وفق المعايير المعتمدة قبل تسليمها لوحدة الدعم العيني لتوزيعها على المستفيدين.

٩٤,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع التبرعات العينية المستلمة من الأفراد والمؤسسات والتي تحتاج إلى تسجيل وتخزين مناسب قبل توزيعها.

٩٤,٥ التعريفات:

- التبرعات العينية: جميع المواد المتبرع بها مثل الملابس، الأثاث، الأجهزة الكهربائية، والمستلزمات المختلفة.
- نظام توثيق التبرعات: أداة تُستخدم لحفظ بيانات التبرعات وتصنيفها وفق الاحتياجات.
- إيصال التبرع: مستند يُقدم للمتبرع كإثبات لتسليم المواد العينية.

٩٤,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير وحدة التبرعات العينية	الإشراف على عمليات استقبال واستلام التبرعات.
وحدة التبرعات العينية	فحص المواد المستلمة والتأكد من جودتها.
وحدة التبرعات العينية	تسجيل التبرعات في النظام وإصدار الإيصالات.
وحدة التبرعات العينية	تخزين المواد العينية وفق سياسات التخزين المعتمدة.

٩٤,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استقبال التبرعات العينية من المتبرعين.	وحدة التبرعات العينية
٢	فحص المواد وتصنيفها وفق الاحتياجات.	وحدة التبرعات العينية
٣	تسجيل البيانات في نظام التوثيق وإصدار إيصال تبرع.	وحدة التبرعات العينية
٤	نقل المواد إلى المستودعات وتخزينها حسب المعايير.	وحدة التبرعات العينية
٥	إعداد تقرير شهري عن التبرعات المستلمة والمخزون المتاح.	مدير وحدة التبرعات العينية

٩٤,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل التبرعات العينية
- تقرير توزيع المخزون الشهري
- دليل فحص التبرعات والتصنيف

٩٤,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد التبرعات المستلمة والمخزنة شهرياً.
- نسبة التبرعات التي تم توثيقها رسمياً بإيصالات.
- معدل الامتثال لمعايير الجودة في فحص التبرعات.

٩٤,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج استلام تبرع عيني	DA-REC-001
تقرير متابعة المخزون العيني	DA-RPT-025

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تحسين تنظيم واستلام التبرعات العينية من خلال توثيقها وتخزينها بشكل فعال قبل تسليمها لوحدة الدعم العيني لتوزيعها وفق ISO 9001.

١٠٠. فرز وتصنيف التبرعات العينية وفق معايير الجمعية

(قسم تنمية الموارد المالية – وحدة التبرعات العينية)

٩٥,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	فرز وتصنيف التبرعات العينية وفق معايير الجمعية
رقم الوثيقة	DA-004
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٩٥,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٩٥,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان فرز وتصنيف التبرعات العينية وفق معايير الجمعية لتحديد آلية التعامل المناسبة مع كل نوع من التبرعات بما يحقق أقصى استفادة منها.

٩٥,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع التبرعات العينية المستلمة في مستودعات الجمعية، بما في ذلك الملابس، الأثاث، الأجهزة الكهربائية، والمستلزمات الأخرى.

٩٥,٥ التعريفات:

- التبرعات العينية الجديدة: المواد غير المستخدمة والتي يمكن توزيعها مباشرة على الأسر المستفيدة.
- التبرعات المستعملة الصالحة غير الأثاث: المواد القابلة للبيع للاستفادة من ريعها في دعم برامج الجمعية.
- الأثاث المستعمل: القطع التي يتم إرسالها إلى شركة صيانة متخصصة لإعادة تأهيلها قبل تخزينها في المستودع.
- التبرعات غير الصالحة: المواد التي لا يمكن استخدامها أو بيعها ويتم إعادة تدويرها من خلال شركة متخصصة.

٩٥,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير وحدة التبرعات العينية	الإشراف على عمليات الفرز والتصنيف داخل المستودعات.
فريق الفرز	فحص وتصنيف المواد بناءً على حالتها ومدى صلاحيتها.
وحدة التبرعات العينية	تسجيل بيانات التبرعات المصنفة في نظام إدارة المخزون.
شركة صيانة الأثاث	استلام الأثاث المستعمل وإصلاحه قبل إعادته للمستودع.
شركة إعادة التدوير	استلام التبرعات غير الصالحة وإعادة تدويرها وفق المعايير البيئية.

٩٥,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استلام التبرعات العينية من وحدة الاستقبال.	وحدة الدعم العيني
٢	فحص المواد وتحديد مدى صلاحيتها للاستخدام أو البيع أو إعادة التدوير.	وحدة الدعم العيني
٣	تصنيف التبرعات إلى الفئات التالية: - الجديد: يتم تسليمه مباشرة إلى وحدة الدعم العيني لتوزيعه. - المستعمل الصالح (غير الأثاث): يتم توجيهه للبيع والاستفادة من ريعه. - الأثاث المستعمل: يتم تسليمه لشركة الصيانة لإصلاحه قبل التخزين. - غير الصالح: يتم تسليمه لشركة إعادة التدوير المتخصصة.	وحدة الدعم العيني
٤	تسجيل البيانات المصنفة في نظام إدارة المخزون.	وحدة التبرعات العينية
٥	إعداد تقرير شهري حول عمليات الفرز والتصنيف.	مدير وحدة التبرعات العينية

٩٥,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل تصنيف التبرعات العينية
- تقرير جودة المواد المخزنة
- قائمة المخزون المتاح للتوزيع أو البيع أو إعادة التدوير

٩٥,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة التبرعات المصنفة بشكل دقيق مقارنة بالإجمالي.
- عدد القطع الجديدة التي تم توزيعها مباشرة على المستفيدين.
- كمية المواد التي تم بيعها أو إعادة تدويرها والاستفادة منها.
- معدل التزام شركات الصيانة وإعادة التدوير بمواعيد الاستلام والتسليم.

٩٥,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تصنيف التبرعات العينية	DA-CAT-002
تقرير متابعة المخزون العيني	DA-RPT-028

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تصنيف وفرز التبرعات العينية بطريقة تضمن تحقيق أقصى استفادة منها، سواء من خلال التوزيع المباشر أو البيع أو إعادة التدوير وفق ISO 9001.

١٠.١ إدارة بيع التبرعات العينية المستعملة الصالحة من خلال الشريك التجاري (وحدة التبرعات العينية- قسم تنمية الموارد المالية بالتعاون مع الوسيط التجاري)

٩٦,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إدارة بيع التبرعات العينية المستعملة الصالحة من خلال الشريك التجاري
رقم الوثيقة	DA-007
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٩٦,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٩٦,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم بيع التبرعات العينية المستعملة الصالحة من خلال شريك تجاري متخصص عبر مزادات تقام في موقع المستودع أو عبر المزاد الإلكتروني الذي يديره الشريك، مما يساهم في تحقيق أعلى عائد مالي لدعم برامج الجمعية.

٩٦,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع التبرعات المستعملة الصالحة غير الأثاث، مثل الملابس، الأجهزة الكهربائية، الأدوات المنزلية، والمستلزمات الأخرى، والتي يتم بيعها عبر الشريك التجاري.

٩٦,٥ التعريفات:

- التبرعات العينية المستعملة الصالحة: المواد التي يمكن بيعها لتحقيق دخل مالي لدعم أنشطة الجمعية.
- الوسيط التجاري: شركة متخصصة في إدارة عمليات البيع عبر المزادات التقليدية والإلكترونية.
- المزاد الخيري: عملية بيع تبرعات عبر مزاد علني أو إلكتروني بإشراف شريك تجاري معتمد.

٩٦,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير وحدة التبرعات العينية	الإشراف على عمليات البيع عبر الشريك التجاري.
الوسيط التجاري	تنفيذ المزادات التقليدية أو الإلكترونية وإدارة عمليات البيع.
وحدة التبرعات العينية	تسجيل بيانات التبرعات المباعة وتوثيق العائدات.
أخصائي المحاسبة	استلام العائدات المالية وإيداعها في حساب الجمعية.

٩٦,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	فرز وتصنيف التبرعات العينية الصالحة للبيع وإعداد قائمة بالمخزون.	فريق التبرعات العينية
٢	تسليم التبرعات الصالحة إلى الشريك التجاري لتنظيم المزاد.	وحدة التبرعات العينية
٣	تنفيذ عملية البيع عبر المزاد في موقع المستودع أو عبر المزاد الإلكتروني.	الوسيط التجاري
٤	تسجيل العائدات المالية وتوثيق بيانات البيع.	وحدة التبرعات العينية
٥	تحويل العائدات إلى حساب الجمعية وإعداد تقرير شهري حول المبيعات.	أخصائي المحاسبة

٩٦,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل عمليات المزادات الخيرية
- تقرير متابعة الإيرادات الناتجة عن بيع التبرعات
- اتفاقية التعاون مع الوسيط التجاري

٩٦,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- حجم العائدات الشهرية من بيع التبرعات العينية عبر المزادات.
- نسبة التبرعات المستعملة الصالحة التي تم بيعها مقارنة بالمخزون المتاح.
- مستوى رضا المشاركين في المزادات عن جودة المنتجات وآلية البيع.

٩٦,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تسليم التبرعات للوسيط التجاري	DA-SAL-002
تقرير متابعة عمليات البيع عبر المزاد	DA-RPT-031

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تنظيم عمليات بيع التبرعات العينية المستعملة الصالحة من خلال شريك تجاري متخصص عبر المزادات التقليدية أو الإلكترونية لضمان تحقيق أعلى عائد مالي لدعم الأنشطة الخيرية وفق ISO 9001.

١٠٢. استلام الأثاث المستعمل من وحدة التبرعات العينية وإرساله للصيانة (وحدة التبرعات العينية)

٩٧,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	استلام الأثاث المستعمل من وحدة التبرعات العينية وإرساله للصيانة
رقم الوثيقة	DA-006
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٩٧,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٩٧,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى إدارة عملية استلام الأثاث المستعمل من وحدة التبرعات العينية وإرساله إلى شركة الصيانة المتخصصة قبل تخزينه وإعادة توزيعه.

٩٧,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع قطع الأثاث المستعملة التي تحتاج إلى صيانة قبل توزيعها على المستفيدين.

٩٧,٥ التعريفات:

- الأثاث المستعمل: جميع القطع التي تحتاج إلى صيانة قبل إعادة استخدامها أو توزيعها.
- شركة صيانة الأثاث: الجهة المسؤولة عن إصلاح وتجديد الأثاث المتبرع به.
- إيصال استلام الصيانة: مستند يوضح تفاصيل الأثاث المستلم من قبل شركة الصيانة.

٩٧,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير وحدة التبرعات العينية	الإشراف على نقل الأثاث إلى شركة الصيانة وإدارته.
وحدة التبرعات العينية	تجهيز ونقل الأثاث إلى شركة الصيانة المعتمدة.
شركة صيانة الأثاث	تنفيذ عمليات الصيانة وإعادة الأثاث بحالة جيدة.

٩٧,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استلام الأثاث المستعمل وتصنيفه وفق حالته.	وحدة التبرعات العينية
٢	تجهيز قائمة الأثاث المطلوب صيانته.	وحدة التبرعات العينية
٣	نقل الأثاث إلى شركة الصيانة المتخصصة.	وحدة التبرعات العينية
٤	استلام الأثاث بعد الصيانة وتسجيله في نظام المخزون.	وحدة التبرعات العينية
٥	إعداد تقرير شهري حول عمليات الصيانة والتكلفة المتكبدة.	مدير وحدة التبرعات العينية

٩٧,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل عمليات صيانة الأثاث المستعمل
- قائمة الأثاث المنقول إلى الصيانة
- تقرير متابعة الصيانة والجودة

٩٧,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد قطع الأثاث التي تم صيانتها شهريًا.
- نسبة الأثاث الذي تم تجديده مقارنة بالمستلم.
- مستوى رضا المستفيدين عن جودة الأثاث بعد الصيانة.

٩٧,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج نقل أثاث مستعمل إلى الصيانة	DA-REP-002
تقرير متابعة عمليات الصيانة	DA-RPT-030

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في إدارة عملية صيانة الأثاث المستعمل لضمان إعادة تأهيله وتوزيعه للمستفيدين بأفضل حالة وفق ISO 9001.

١.٣ تسليم الأثاث المستعمل لشركة الصيانة واستلامه بعد الإصلاح (وحدة التبرعات العينية)

٩٨,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تسليم الأثاث المستعمل لشركة الصيانة واستلامه بعد الإصلاح
رقم الوثيقة	DA-008
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

٩٨,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٩٨,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية نقل الأثاث المستعمل إلى شركة الصيانة المتخصصة لضمان تجهيزه وإعادةه بحالة جيدة قبل تخزينه أو توزيعه على المستفيدين.

٩٨,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الأثاث المستعمل المتبرع به والذي يحتاج إلى صيانة وإعادة تأهيل قبل استخدامه.

٩٨,٥ التعريفات:

- الأثاث المستعمل: القطع التي تحتاج إلى صيانة قبل توزيعها على المستفيدين.
- شركة صيانة الأثاث: الجهة المتخصصة في إصلاح وتجديد الأثاث لضمان جودته.
- إيصال استلام الصيانة: مستند يوضح تفاصيل الأثاث المستلم من قبل شركة الصيانة.

٩٨,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير وحدة التبرعات العينية	الإشراف على عملية تسليم واستلام الأثاث المستعمل بعد الصيانة.
وحدة التبرعات العينية	تجهيز الأثاث للنقل والتنسيق مع شركة الصيانة.
شركة صيانة الأثاث	تنفيذ عمليات الإصلاح وإعادة الأثاث بحالة جيدة.

٩٨,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	فرز الأثاث المستعمل وتحديد القطع التي تحتاج إلى صيانة.	وحدة التبرعات العينية
٢	تجهيز قائمة الأثاث المطلوب إرساله للصيانة.	وحدة التبرعات العينية
٣	نقل الأثاث إلى شركة الصيانة المعتمدة.	وحدة التبرعات العينية
٤	استلام الأثاث بعد الصيانة والتأكد من جودة الإصلاح.	وحدة التبرعات العينية
٥	تخزين الأثاث الجاهز في المستودع استعدادًا للتوزيع.	وحدة التبرعات العينية
٦	إعداد تقرير شهري حول عمليات الصيانة والتكلفة المتكبدة.	مدير وحدة التبرعات العينية

٩٨,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل عمليات صيانة الأثاث المستعمل
- قائمة الأثاث المنقول إلى الصيانة
- تقرير متابعة الصيانة والجودة

٩٨,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد قطع الأثاث التي تم صيانتها شهريًا.
- نسبة الأثاث الذي تم تجديده مقارنة بالمستلم.
- مستوى رضا المستفيدين عن جودة الأثاث بعد الصيانة.

٩٨,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج نقل أثاث مستعمل إلى الصيانة	DA-REP-002
تقرير متابعة عمليات الصيانة	DA-RPT-032

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في إدارة عملية صيانة الأثاث المستعمل لضمان إعادة تأهيله وتوزيعه للمستفيدين بأفضل حالة وفق ISO 9001.

١.٤ تسليم المواد غير الصالحة لشركة إعادة التدوير (وحدة التبرعات العينية)

٩٩,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تسليم المواد غير الصالحة لشركة إعادة التدوير
رقم الوثيقة	DA-009
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ التنفيذ	01/06/2025

٩٩,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

٩٩,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية تسليم التبرعات العينية غير الصالحة لشركة إعادة التدوير المعتمدة لضمان التخلص منها بشكل بيئي آمن والاستفادة من المواد القابلة للتدوير.

٩٩,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع التبرعات العينية غير الصالحة للاستخدام أو البيع والتي يجب تدويرها.

٩٩,٥ التعريفات:

- التبرعات غير الصالحة: المواد التي لا يمكن استخدامها أو بيعها ويتم إعادة تدويرها من خلال شركة متخصصة.
- شركة إعادة التدوير: الجهة المسؤولة عن استلام المواد غير الصالحة وإعادة تدويرها.
- إيصال استلام التدوير: مستند يُثبت نقل المواد إلى شركة إعادة التدوير.

٩٩,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير وحدة التبرعات العينية	الإشراف على عملية نقل المواد غير الصالحة وإعادة تدويرها.
وحدة التبرعات العينية	تجهيز المواد لنقلها إلى شركة إعادة التدوير.
شركة إعادة التدوير	استلام المواد غير الصالحة وإعادة تدويرها وفق الإجراءات البيئية.

٩٩,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	فرز وتصنيف المواد غير الصالحة للتدوير.	وحدة التبرعات العينية
٢	تجهيز قائمة المواد المطلوب إعادة تدويرها.	وحدة التبرعات العينية
٣	نقل المواد إلى شركة إعادة التدوير المعتمدة.	وحدة التبرعات العينية
٤	استلام إيصال استلام المواد من شركة التدوير.	وحدة التبرعات العينية
٥	إعداد تقرير شهري حول الكميات المعاد تدويرها والفائدة المحققة.	مدير وحدة التبرعات العينية

٩٩,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل عمليات إعادة التدوير
- قائمة المواد غير الصالحة المنقولة إلى التدوير
- تقرير متابعة إعادة التدوير
-

٩٩,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- كمية المواد التي تم إعادة تدويرها شهريًا.
- نسبة التبرعات غير الصالحة التي تم تدويرها مقارنة بالمستلمة.
- الامتثال لمعايير البيئة وإعادة التدوير المستدامة.

٩٩,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج نقل مواد غير صالحة إلى التدوير	DA-REC-003
تقرير متابعة عمليات إعادة التدوير	DA-RPT-033

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تنظيم عملية إعادة تدوير المواد غير الصالحة لضمان التخلص منها بشكل آمن والاستفادة من الموارد المتاحة وفق ISO 9001.

١٠.٥ إدارة توزيع التبرعات العينية الجديدة على المستفيدين (وحدة الدعم العيني)

١٠٠,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إدارة توزيع التبرعات العينية الجديدة على المستفيدين
رقم الوثيقة	DA-010
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٠٠,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٠٠,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية توزيع التبرعات العينية الجديدة لضمان وصولها إلى الأسر المستفيدة وفق خطط توزيع واضحة وعادلة.

١٠٠,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع التبرعات العينية الجديدة المستلمة من وحدة التبرعات العينية والتي يتم توزيعها مباشرة على المستفيدين.

١٠٠,٥ التعريفات:

- التبرعات العينية الجديدة: جميع المواد الجديدة التي لم تُستخدم سابقًا ويتم تخصيصها للأسر المستفيدة.
- نظام إدارة التوزيع: أداة تُستخدم لتوثيق بيانات المستفيدين والتبرعات المستلمة.
- آلية توزيع التبرعات: الخطوات المحددة لضمان وصول المساعدات إلى الفئات المستحقة وفق الأولويات.

١٠٠,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير وحدة الدعم العيني	الإشراف على تنفيذ خطة توزيع التبرعات الجديدة.
وحدة الدعم العيني	تجهيز الشحنات وتنسيق عمليات التوزيع.
وحدة التبرعات العينية	تسجيل بيانات المستفيدين والتبرعات المستلمة.

١٠٠,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استلام قائمة التبرعات الجديدة من وحدة التبرعات العينية.	وحدة الدعم العيني
٢	تحديد المستفيدين المستحقين وفق معايير الجمعية.	وحدة الدعم العيني
٣	تجهيز وتعبئة المواد وفق الاحتياجات المحددة.	وحدة التبرعات العينية
٤	تنفيذ عملية التوزيع مباشرة للأسر المستفيدة أو عبر نقاط التوزيع.	وحدة الدعم العيني
٥	تسجيل بيانات التوزيع وإعداد تقرير شهري حول الإنجازات.	وحدة التبرعات العينية

١٠٠,٨ الوثائق المتعلقة:

- قائمة التبرعات الجديدة المستلمة
- سجل المستفيدين من التوزيع العيني
- تقرير تنفيذ خطط التوزيع

١٠٠,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة الأسر المستفيدة مقارنة بعدد التبرعات المتاحة.
- مستوى رضا المستفيدين عن جودة وآلية التوزيع.
- دقة توثيق عمليات التوزيع في النظام المعتمد.

١٠٠,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تسجيل مستفيد مستلم للتبرعات	DA-DIS-002
تقرير تنفيذ خطط التوزيع العيني	DA-RPT-034

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في ضمان توزيع التبرعات العينية الجديدة بطريقة شفافة ومنظمة، مما يحقق الأثر المطلوب للمستفيدين وفق ISO 9001.

١٠٦. إدارة طلبات التبرع العيني من الشركات والمؤسسات (وحدة التبرعات العينية – قسم الشراكات وتنمية الموارد المالية)

١٠١,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إدارة طلبات التبرع العيني من الشركات والمؤسسات
رقم الوثيقة	DA-012
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٠١,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٠.١,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم استلام التبرعات العينية المقدمة من الشركات والمؤسسات لضمان توثيقها وتخصيصها بالشكل الأمثل.

١٠.١,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع التبرعات العينية التي تقدمها الشركات والمؤسسات لدعم برامج الجمعية.

١٠.١,٥ التعريفات:

- التبرعات العينية المؤسسية: المواد العينية المقدمة من الشركات لدعم الجمعية.
- نظام إدارة التبرعات: أداة تُستخدم لتوثيق وتتبع التبرعات المستلمة.
- اتفاقيات التبرع: وثائق قانونية توضح التزام الشركة أو المؤسسة بتقديم التبرعات وفق الشروط المتفق عليها.

١٠.١,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير وحدة التبرعات العينية	الإشراف على استلام وتوثيق التبرعات المؤسسية.
وحدة التبرعات العينية	التواصل مع الشركات والمؤسسات وتنسيق الاستلام.
وحدة التبرعات العينية	تسجيل بيانات التبرعات في النظام وإصدار التقارير اللازمة.

١٠.١,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تلقي عروض التبرع العيني من الشركات والمؤسسات.	وحدة التبرعات العينية
٢	مراجعة التبرعات والتأكد من ملاءمتها لاحتياجات الجمعية.	فريق التبرعات العينية
٣	إتمام إجراءات استلام التبرعات وتوقيع الاتفاقيات.	وحدة التبرعات العينية
٤	تسجيل التبرعات في نظام إدارة التبرعات.	وحدة التبرعات العينية
٥	إعداد تقرير دوري حول التبرعات المستلمة من المؤسسات.	مدير وحدة التبرعات العينية

١٠.١,٨ الوثائق المتعلقة:

- قائمة التبرعات العينية المؤسسية المستلمة
- اتفاقيات التبرع مع الشركات
- تقرير متابعة تنفيذ التبرعات العينية

١٠.١,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد التبرعات العينية المستلمة من الشركات سنويًا.
- نسبة التبرعات التي تم توثيقها وفق الاتفاقيات المعتمدة.
- مدى تحقيق التبرعات لأهداف الجمعية واحتياجات المستفيدين.

١٠.١,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج اتفاقية تبرع عيني	DA-AGR-001
تقرير متابعة تنفيذ التبرعات العينية	DA-RPT-036

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في توثيق وإدارة التبرعات العينية المقدمة من الشركات والمؤسسات لضمان تحقيق أقصى فائدة منها وفق ISO 9001.

١٠.٧ استلام التبرعات العينية من نقاط التجميع ونقلها إلى المستودعات (وحدة التبرعات العينية – منسق العمليات اللوجستية بالتعاون مع نقاط التجميع)

١٠.٢,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	استلام التبرعات العينية من نقاط التجميع ونقلها إلى المستودعات
رقم الوثيقة	DA-017
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٠.٢,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٠.٢,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية استلام التبرعات العينية من نقاط التجميع ونقلها إلى المستودعات لضمان فرزها وتصنيفها بالشكل الأمثل.

١٠.٢,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع التبرعات العينية التي يتم جمعها عبر نقاط التجميع المختلفة، سواء من الأفراد أو الشركات.

١٠.٢,٥ التعريفات:

- نقاط التجميع: مواقع مخصصة لاستقبال التبرعات العينية من المتبرعين قبل نقلها إلى المستودعات الرئيسية.
- نظام تتبع النقل: أداة تُستخدم لمراقبة عمليات استلام التبرعات ونقلها.
- إيصال استلام التبرع: مستند يُمنح للمتبرع عند تسليم التبرعات في نقاط التجميع.

١٠.٢,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير وحدة التبرعات العينية	الإشراف على عمليات استلام التبرعات ونقلها إلى المستودعات.
وحدة التبرعات العينية	استقبال وفرز التبرعات في نقاط التجميع.
وحدة التبرعات العينية	تنفيذ عملية النقل إلى المستودعات وفق الجدول المحدد.
وحدة التبرعات العينية	تسجيل التبرعات المنقولة في النظام وإصدار التقارير.

١٠.٢,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استقبال التبرعات من المتبرعين في نقاط التجميع.	وحدة التبرعات العينية
٢	تصنيف التبرعات الأولي والتأكد من حالتها.	وحدة التبرعات العينية
٣	تجهيز قوائم الشحنات وفق احتياجات المستودعات.	وحدة التبرعات العينية
٤	تنفيذ عملية النقل إلى المستودعات.	وحدة التبرعات العينية
٥	استلام التبرعات في المستودع وتسجيلها في النظام.	وحدة التبرعات العينية
٦	إعداد تقرير دوري عن عمليات الاستلام والنقل.	مدير وحدة التبرعات العينية

١٠.٢,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل استلام التبرعات من نقاط التجميع
- تقرير متابعة عمليات النقل إلى المستودعات
- قائمة التبرعات المستلمة وجاهزتها للتوزيع

١٠.٢,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد التبرعات المستلمة من نقاط التجميع شهريًا.
- نسبة التبرعات المنقولة إلى المستودعات وفق الخطة الزمنية.
- معدل دقة تسجيل بيانات التبرعات في النظام.

١٠.٢,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج استلام التبرعات من نقطة التجميع	DA-REC-004
تقرير متابعة عمليات النقل	DA-RPT-041

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تحسين عمليات استلام التبرعات من نقاط التجميع ونقلها بكفاءة إلى المستودعات لضمان تصنيفها بالشكل الأمثل وفق ISO 9001.

١٠.٨ إدارة مخزون التبرعات العينية في المستودعات (وحدة التبرعات العينية – قسم إدارة المخزون والتخزين)

١٠.٣,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إدارة مخزون التبرعات العينية في المستودعات
رقم الوثيقة	DA-018
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٠.٣,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٠.٣,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى إدارة مخزون التبرعات العينية داخل المستودعات لضمان تنظيمها وسهولة الوصول إليها عند الحاجة.

١٠.٣,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع التبرعات المخزنة في المستودعات الرئيسية والفرعية التابعة للجمعية.

١٠.٣,٥ التعريفات:

- إدارة المخزون: عمليات تسجيل، تصنيف، وجرد التبرعات العينية لضمان توفرها عند الحاجة.
- نظام إدارة المخزون: أداة إلكترونية تُستخدم لتحديث وتتبع بيانات التبرعات المخزنة.
- الجرد الدوري: عملية مراجعة كمية ونوعية التبرعات المخزنة لضمان دقتها.

١٠.٣,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير وحدة التبرعات العينية	الإشراف على عمليات التخزين والجرد وإدارة المخزون.
وحدة التبرعات العينية	تنفيذ عمليات التخزين والتأكد من تنظيم التبرعات.
وحدة التبرعات العينية	تحديث بيانات المخزون في النظام الإلكتروني وإعداد التقارير.

١٠.٣,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استقبال التبرعات المسجلة في نظام المستودعات.	وحدة التبرعات العينية
٢	تصنيف التبرعات حسب الفئات (جديد، مستعمل، غير صالح، يحتاج صيانة).	وحدة التبرعات العينية
٣	تحديث بيانات المخزون الإلكتروني عند أي تغيير.	وحدة التبرعات العينية
٤	إجراء جرد دوري لمراجعة الكميات المتوفرة.	وحدة التبرعات العينية
٥	إعداد تقرير دوري عن حالة المخزون واقتراحات تحسينه.	مدير وحدة التبرعات العينية

١٠.٣,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل المخزون العيني للمستودعات
- تقرير الجرد الدوري للمستودعات
- دليل تنظيم التبرعات داخل المستودعات

١٠.٣,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة دقة بيانات المخزون الإلكتروني مقارنة بالمخزون الفعلي.
- عدد عمليات الجرد الدورية المنفذة سنوياً.
- سرعة استجابة المستودعات لطلبات التوزيع والتخصيص.

١٠.٣,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج جرد المخزون العيني	DA-STO-001
تقرير متابعة عمليات التخزين	DA-RPT-042

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تنظيم وإدارة مخزون التبرعات العينية في المستودعات لضمان سهولة الوصول إليها وتخصيصها وفق الاحتياجات الفعلية وفق ISO 9001.

١٠.٩ إدارة جرد المخزون العيني السنوي والدوري (وحدة التبرعات العينية –مسؤول المخزون والتخزين)

١٠.٤,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إدارة جرد المخزون العيني السنوي والدوري
رقم الوثيقة	DA-019
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٠.٤,٢ إعداد /مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٠.٤,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان دقة بيانات المخزون العيني من خلال عمليات الجرد السنوية والدورية، مما يساعد في تحسين عمليات التوزيع والتخزين وتفادي الفقد أو التكدس غير الضروري.

١٠.٤,٤ نطاق التطبيق:

يطبق هذا الإجراء على جميع المستودعات التابعة للجمعية والتي تحتوي على التبرعات العينية المخزنة.

١٠.٤,٥ التعريفات:

- الجرد السنوي: عملية مراجعة شاملة للمخزون مرة واحدة سنوياً لتقييم الوضع العام.
- الجرد الدوري: مراجعة جزئية أو شهرية أو فصلية للمخزون للتحقق من دقته.
- نظام إدارة المخزون: أداة إلكترونية تُستخدم لتحديث بيانات التبرعات المسجلة ومقارنتها بالواقع الفعلي.

١٠.٤,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير وحدة التبرعات العينية	الإشراف على عمليات الجرد وإدارة التقارير الناتجة عنها.
وحدة التبرعات العينية	تنفيذ عمليات الجرد السنوي والدوري وتوثيق النتائج.
وحدة التبرعات العينية	تحديث بيانات المخزون بناءً على نتائج الجرد.

١٠٤,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد الجدول الزمني للجرد السنوي والدوري.	وحدة التبرعات العينية
٢	تنفيذ الجرد اليدوي والإلكتروني للمخزون.	وحدة التبرعات العينية
٣	مطابقة نتائج الجرد مع بيانات النظام المخزني.	وحدة التبرعات العينية
٤	إعداد تقرير بالمخزون الفعلي وأي فروقات مكتشفة.	وحدة التبرعات العينية
٥	رفع التقارير النهائية واتخاذ الإجراءات التصحيحية عند الحاجة.	مدير وحدة التبرعات العينية

١٠٤,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل جرد المخزون السنوي والدوري
- تقرير الفروقات المخزنية والإجراءات التصحيحية
- دليل إدارة ومراقبة المخزون

١٠٤,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة دقة بيانات الجرد مقارنة بالمخزون الفعلي.
- عدد الجردات الدورية المنفذة وفق الخطة الزمنية.
- معدل تصحيح الفروقات المكتشفة خلال الجرد.

١٠٤,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تقرير جرد المخزون السنوي	DA-STO-002
تقرير متابعة الجرد الدوري	DA-RPT-043

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تحسين دقة بيانات المخزون من خلال عمليات الجرد السنوية والدورية، مما يساهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية وفق ISO 9001.

١١٠. إدارة الفائض من التبرعات العينية وإعادة تخصيصه

(وحدة التبرعات العينية – قسم إدارة المخزون والتوزيع)

١٠٥,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إدارة الفائض من التبرعات العينية وإعادة تخصيصه
رقم الوثيقة	DA-022
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٠٥,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٠٥,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى إدارة الفائض من التبرعات العينية وإعادة تخصيصها بطريقة تحقق أقصى استفادة منها للمستفيدين والبرامج الخيرية المختلفة.

١٠٥,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع التبرعات العينية المخزنة والتي لم يتم توزيعها ضمن الدورة الزمنية المحددة.

١٠٥,٥ التعريفات:

- الفائض من التبرعات العينية: التبرعات التي لم يتم توزيعها في الفترة المخططة.
- إعادة التخصيص: نقل التبرعات الفائضة إلى برامج أخرى أو مستفيدين جدد لضمان الاستفادة منها.
- نظام تتبع الفائض: أداة تُستخدم لتحديد التبرعات الفائضة وإدارتها.

١٠٥,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير وحدة التبرعات العينية	الإشراف على إدارة الفائض وإعادة تخصيصه.
وحدة الدعم العيني	تحديد المخزون الفائض وفرز التبرعات القابلة للتوزيع.
وحدة الدعم العيني	تنفيذ خطط إعادة التخصيص وتحديث بيانات المخزون.

١٠٥,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	مراجعة بيانات المخزون لتحديد التبرعات الفائزة.	وحدة الدعم العيني
٢	تصنيف التبرعات الفائزة وفق الفئات القابلة للتوزيع.	وحدة الدعم العيني
٣	إعداد خطة إعادة التخصيص وفق الاحتياجات الفعلية.	وحدة الدعم العيني
٤	تنفيذ عمليات التوزيع أو نقل التبرعات إلى برامج أخرى.	وحدة الدعم العيني
٥	إعداد تقرير شهري حول إعادة تخصيص الفائض.	مدير وحدة التبرعات العينية

١٠٥,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل التبرعات الفائزة وإعادة تخصيصها
- تقرير متابعة عمليات إعادة التوزيع
- قائمة الجهات أو المستفيدين المستهدفين بالفائض

١٠٥,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة التبرعات الفائزة التي تم إعادة تخصيصها.
- معدل انخفاض المخزون الفائض شهريًا.
- رضا المستفيدين عن إعادة تخصيص الموارد العينية.

١٠٥,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تسجيل الفائض وإعادة التخصيص	DA-RED-001
تقرير متابعة عمليات إعادة التوزيع	DA-RPT-046

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تحسين إدارة التبرعات العينية الفائزة عبر إعادة تخصيصها لتحقيق أقصى استفادة منها وفق ISO 9001.

١١١. إدارة حملات التوعية والتسويق لجذب التبرعات العينية (إدارة تنمية الموارد المالية – قسم التسويق)

١٠٦,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إدارة حملات التوعية والتسويق لجذب التبرعات العينية
رقم الوثيقة	DA-026
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٠٦,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٠٦,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى وضع خطة لتنظيم حملات توعية فعالة لجذب التبرعات العينية وتعزيز ثقافة العطاء في المجتمع.

١٠٦,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الأنشطة التسويقية والحملات الإعلانية التي تهدف إلى جمع التبرعات العينية للجمعية.

١٠٦,٥ التعريفات:

- حملات التوعية: مبادرات إعلامية تهدف إلى زيادة الوعي بأهمية التبرعات العينية.
- التسويق الخيري: استخدام استراتيجيات تسويقية لجذب المزيد من المتبرعين العنيين.
- نظام متابعة الحملة: أداة تُستخدم لتقييم نجاح حملات التبرع وتحليل البيانات.

١٠٦,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي تنمية الموارد المالية	الإشراف على تخطيط وتنفيذ حملات التوعية.
أخصائي التسويق	إعداد المواد الإعلامية والترويج للحملات.
فريق العلاقات العامة	التواصل مع الجهات المانحة والشركات الشريكة.

١٠.٦,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد أهداف الحملة والجمهور المستهدف.	أخصائي التسويق
٢	إعداد خطة تسويقية تشمل القنوات الإعلانية المختلفة.	أخصائي التسويق
٣	تنفيذ الحملة عبر الوسائل الرقمية والتقليدية.	أخصائي التسويق
٤	جمع بيانات التفاعل والتبرعات خلال الحملة.	فريق العلاقات العامة
٥	تحليل نتائج الحملة وإعداد تقرير بالأداء.	أخصائي تنمية الموارد المالية

١٠.٦,٨ الوثائق المتعلقة:

- خطة التسويق لجذب التبرعات العينية
- تقرير تحليل بيانات الحملة التسويقية
- قائمة الجهات المستهدفة بالتبرع

١٠.٦,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد التبرعات العينية المستلمة خلال كل حملة.
- نسبة نمو التفاعل المجتمعي مع الحملة.
- مدى تحقيق أهداف الحملة مقارنة بالمخطط.

١٠.٦,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تقييم أداء الحملة التسويقية	DA-CAM-001
تقرير متابعة نتائج الحملة	DA-RPT-050

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تحسين عمليات جذب التبرعات العينية من خلال حملات تسويق فعالة تعزز المشاركة المجتمعية وفق ISO 9001.

١١٢. متابعة التبرعات العينية المتضررة والتعامل معها (وحدة التبرعات العينية)

١٠٧,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	متابعة التبرعات العينية المتضررة والتعامل معها
رقم الوثيقة	DA-025
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٠٧,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٠٧,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى وضع آلية للتعامل مع التبرعات العينية المتضررة داخل المستودعات وضمان التصرف بها بطريقة مناسبة، إما بإصلاحها، أو إعادة تدويرها، أو إزالتها من المخزون.

١٠٧,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع التبرعات العينية التي يتم اكتشاف أنها متضررة أثناء عمليات الجرد أو النقل أو الاستلام.

١٠٧,٥ التعريفات:

- التبرعات العينية المتضررة: المواد التي تعرضت لضرر يمنع توزيعها بالشكل المطلوب.
- التعامل مع الضرر: يشمل عمليات الإصلاح، إعادة التدوير، أو التخلص من التبرعات غير القابلة للاستخدام.
- نظام مراقبة الجودة: أداة تُستخدم لتقييم حالة التبرعات واتخاذ القرار المناسب بشأنها.

١٠٧,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير وحدة التبرعات العينية	الإشراف على عمليات فرز وتقييم التبرعات المتضررة.
وحدة التبرعات العينية	فحص التبرعات المتضررة واقتراح الحلول المناسبة.
وحدة التبرعات العينية	تنفيذ قرارات الإصلاح، التدوير، أو التخلص وفق السياسة المتبعة.

١٠٧,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	فحص التبرعات المستلمة وتحديد أي مواد متضررة.	وحدة التبرعات العينية
٢	تصنيف التبرعات المتضررة إلى: قابلة للإصلاح، قابلة لإعادة التدوير، غير قابلة للاستعمال.	وحدة التبرعات العينية
٣	إرسال المواد القابلة للإصلاح إلى شركة الصيانة الشريكة.	وحدة التبرعات العينية
٤	تحويل المواد غير القابلة للاستخدام إلى شركة إعادة التدوير.	وحدة التبرعات العينية
٥	تحديث بيانات المخزون وإعداد تقرير حول عمليات الإصلاح أو التدوير.	وحدة التبرعات العينية

١٠٧,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل التبرعات العينية المتضررة
- تقرير متابعة إصلاح التبرعات
- سجل عمليات إعادة التدوير

١٠٧,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة التبرعات التي تم إصلاحها مقارنة بالإجمالي المتضرر.
- معدل تحويل المواد غير الصالحة إلى إعادة التدوير.
- دقة تحديث بيانات المخزون العيني بناءً على التقييم.

١٠٧,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تقييم التبرعات المتضررة	DA-DMG-001
تقرير متابعة إصلاح وإعادة التدوير	DA-RPT-049

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في ضمان التعامل مع التبرعات العينية المتضررة بطريقة فعالة، مما يعزز الاستفادة القصوى منها وفق ISO 9001.

١١٣. إدارة إجراءات استلام وتسليم المركبات المستخدمة في نقل التبرعات (وحدة التبرعات العينية)

١٠٨,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إدارة إجراءات استلام وتسليم المركبات المستخدمة في نقل التبرعات
رقم الوثيقة	DA-027
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٠٨,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٠٨,٣ الهدف:

هدف هذا الإجراء إلى ضمان إدارة عمليات استلام وتسليم المركبات المستخدمة في نقل التبرعات العينية بين الجمعية وشركة النقل الشريكة لضمان كفاءة النقل وسلامة التبرعات.

١٠٨,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع المركبات التي يتم استخدامها لنقل التبرعات العينية من المستودعات إلى المستفيدين أو نقاط التجميع.

١٠٨,٥ التعريفات:

- شركة النقل الشريكة: الجهة المتعاقدة مع الجمعية لنقل التبرعات إلى المستودعات أو المستفيدين.
- سجل المركبات المستخدمة: وثيقة تحتوي على بيانات المركبات المستخدمة في النقل.
- إيصال استلام المركبة: مستند يؤكد استلام المركبة من وإلى شركة النقل.

١٠٨,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير وحدة التبرعات العينية	الإشراف على إدارة استلام وتسليم المركبات.
وحدة التبرعات العينية	متابعة عمليات النقل والتأكد من جاهزية المركبات.
شركة النقل الشريكة	تنفيذ عمليات نقل التبرعات وفق الجدول الزمني المعتمد.

١٠.٨,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	جدولة عمليات النقل وفق احتياجات المستودعات والمستفيدين.	وحدة التبرعات العينية
٢	استلام المركبة من شركة النقل وإجراء فحص السلامة.	وحدة التبرعات العينية
٣	تنفيذ النقل وفق الخطة الزمنية المحددة.	شركة النقل
٤	تسليم المركبة بعد إنهاء عملية النقل وتوثيق التفاصيل.	وحدة التبرعات العينية
٥	إعداد تقرير شهري حول استخدام المركبات في نقل التبرعات.	مدير وحدة التبرعات العينية

١٠.٨,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل المركبات المستخدمة في نقل التبرعات
- تقرير عمليات النقل وتوثيق الرحلات
- اتفاقية التعاون مع شركة النقل

١٠.٨,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد رحلات النقل المنفذة شهريًا مقارنة بالمخطط.
- نسبة الالتزام بالجدول الزمني للنقل.
- رضا الإدارات الداخلية عن كفاءة عمليات النقل.

١٠.٨,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج استلام وتسليم مركبة النقل	DA-VHC-001
تقرير متابعة عمليات النقل	DA-RPT-051

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في ضمان تنفيذ عمليات النقل بكفاءة بين الجمعية وشركة النقل الشريكة لضمان وصول التبرعات بأمان وفق ISO 9001.

١١٤. إدارة عمليات استقبال وتخزين الأجهزة الكهربائية المتبرع بها (وحدة التبرعات العينية)

١٠٩,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إدارة عمليات استقبال وتخزين الأجهزة الكهربائية المتبرع بها
رقم الوثيقة	DA-028
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٠٩,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٠٩,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان استلام وتخزين الأجهزة الكهربائية المتبرع بها بطريقة آمنة للحفاظ على جودتها وسلامتها قبل توزيعها على المستفيدين.

١٠٩,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الأجهزة الكهربائية المستلمة من المتبرعين سواء كانت جديدة أو مستعملة بحالة جيدة.

١٠٩,٥ التعريفات:

- الأجهزة الكهربائية المتبرع بها: تشمل جميع الأجهزة المنزلية مثل الثلاجات، الغسالات، الأفران، وغيرها.
- مستودعات التخزين: المساحات المخصصة لحفظ الأجهزة المتبرع بها قبل توزيعها.
- نظام توثيق الأجهزة: أداة تُستخدم لتسجيل جميع الأجهزة الكهربائية المستلمة وحالتها.

١٠٩,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير وحدة التبرعات العينية	الإشراف على عمليات استلام وتخزين الأجهزة الكهربائية.
وحدة التبرعات العينية	استقبال وفحص الأجهزة والتأكد من جودتها.
وحدة التبرعات العينية	تسجيل الأجهزة في النظام وإعداد التقارير الدورية.

١٠.٩,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استقبال الأجهزة الكهربائية المتبرع بها من الجهات المختلفة.	وحدة التبرعات العينية
٢	فحص حالة الأجهزة والتأكد من سلامتها.	وحدة التبرعات العينية
٣	تسجيل الأجهزة في نظام التوثيق المخزني.	وحدة التبرعات العينية
٤	تخزين الأجهزة وفق المواصفات المناسبة.	وحدة التبرعات العينية
٥	إعداد تقرير دوري عن حالة الأجهزة المتبرع بها.	مدير وحدة التبرعات العينية

١٠.٩,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل الأجهزة الكهربائية المتبرع بها
- تقرير فحص الأجهزة الكهربائية
- خطة توزيع الأجهزة على المستفيدين

١٠.٩,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة الأجهزة الكهربائية المستلمة بحالة صالحة مقارنة بالإجمالي.
- سرعة تسجيل الأجهزة في النظام بعد الاستلام.
- رضا المستفيدين عن جودة الأجهزة المستلمة

١٠.٩,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج استلام الأجهزة الكهربائية	DA-ELC-001
تقرير متابعة الأجهزة الكهربائية	DA-RPT-052

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في إدارة استلام وتخزين الأجهزة الكهربائية المتبرع بها لضمان الحفاظ على جودتها وسلامتها قبل توزيعها على المستفيدين وفق ISO 9001.

رابعاً : إجراءات إدارة التكافل والاستدامة

١١٥. مراقبة المخزون وإعادة التوزيع

(وحدة الدعم العيني – إدارة التكافل والاستدامة)

١١٠,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	مراقبة المخزون وإعادة التوزيع
رقم الوثيقة	DA-002
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١١٠,٢ إعداد /مراجعة/ اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١١٠,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان متابعة المخزون من التبرعات العينية وإعادة توزيعها على المستفيدين وفق الاحتياج الفعلي، مما يحقق الكفاءة في إدارة الموارد وفقًا لمعايير ISO 9001.

١١٠,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع المواد المخزنة داخل وحدة الدعم العيني، بما في ذلك التبرعات العينية والمستلزمات التشغيلية التي يتم تخصيصها للمستفيدين.

١١٠,٥ التعريفات:

- المخزون العيني: جميع التبرعات العينية المخزنة والمخصصة للدعم العيني للمستفيدين.
- إعادة التوزيع: تخصيص المواد المخزنة وفق الاحتياجات الفعلية للفئات المستهدفة.
- نظام إدارة المخزون: برنامج إلكتروني لتوثيق حركة المواد المخزنة والموزعة.

١١٠,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير وحدة الدعم العيني	الإشراف على عمليات الجرد وإعادة التوزيع.
موظفو المخازن	مراقبة المخزون وتوثيق عمليات الإدخال والإخراج.
الإدارات المستفيدة	تقديم طلبات الاحتياجات والتنسيق مع وحدة الدعم العيني.

١١٠,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	إعداد جدول متابعة لحركة المخزون بشكل دوري.	مدير وحدة الدعم العيني
٢	مراجعة كمية ونوعية المخزون المسجل.	موظفو المخازن
٣	تحديد الفئات المستفيدة بناءً على الاحتياجات الفعلية.	مدير وحدة الدعم العيني
٤	جدولة عمليات التوزيع وفق الأولويات.	موظفو المخازن
٥	تسجيل جميع عمليات التوزيع لضمان الشفافية.	موظفو المخازن

١١٠,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل المخزون العيني
- تقرير توزيع التبرعات العينية
- نموذج طلب دعم عيني

١١٠,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة دقة عمليات الجرد المخزني.
- معدل الاستجابة لطلبات الدعم العيني.
- نسبة المخزون الذي تم توزيعه خلال الفترة المحددة.

١١٠,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج سجل المخزون العيني	DA-INV-001
تقرير توزيع المواد العينية	DA-DIST-002

ملخص:

يضمن هذا الإجراء إدارة فعالة لمخزون التبرعات العينية، وضمان إعادة توزيعها وفق الأولويات.

١١٦. متابعة الوقف والاستثمارات المالية (إدارة الموارد المالية)

١١١,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	متابعة الوقف والاستثمارات المالية
رقم الوثيقة	FM-001
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١١١,٢ إعداد /مراجعة/ اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١١١,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عمليات متابعة وإدارة الوقف والاستثمارات المالية لضمان تحقيق أقصى عائد مالي يدعم الاستدامة المالية للجمعية .

١١١,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الأوقاف والاستثمارات المالية التي تديرها الجمعية لضمان إدارتها بكفاءة وتحقيق عوائد مستدامة.

١١١,٥ التعريفات:

- الوقف: أصل ثابت يُستخدم لتحقيق عائد مستدام للجمعية.
- الاستثمار المالي: عمليات توظيف أموال الجمعية في مشاريع استثمارية لضمان العوائد.
- نظام متابعة الاستثمارات: أداة إلكترونية تُستخدم لتتبع أداء الوقف والاستثمارات المالية.

١١١,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير إدارة الموارد المالية	الإشراف على متابعة وإدارة الأوقاف والاستثمارات.
فريق إدارة الموارد المالية	تنفيذ عمليات التحليل المالي وإعداد التقارير.
مجلس الإدارة	اتخاذ القرارات الاستراتيجية بشأن الاستثمارات الجديدة.

١١١,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	مراجعة الأداء المالي للأوقاف والاستثمارات بشكل دوري.	فريق إدارة الموارد المالية
٢	تحليل المخاطر المالية وضمان استدامة العوائد.	مدير إدارة الموارد المالية
٣	تقديم تقارير مالية عن أداء الوقف والاستثمارات.	فريق إدارة الموارد المالية
٤	رفع التوصيات لمجلس الإدارة بشأن القرارات الاستثمارية.	مدير إدارة الموارد المالية
٥	تحديث خطة الاستثمارات بناءً على التغيرات الاقتصادية.	فريق إدارة الموارد المالية

١١١,٨ الوثائق المتعلقة:

- تقرير أداء الوقف والاستثمارات
- خطة الاستدامة المالية السنوية
- سجل الأصول الاستثمارية

١١١,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة العائد على الاستثمار مقارنة بالمتوقع.
- عدد المشاريع الاستثمارية الناجحة خلال السنة.
- نسبة النمو السنوي في إيرادات الوقف.

١١١,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
تقرير أداء الوقف والاستثمارات	FM-INV-001
خطة الاستثمارات السنوية	FM-PLAN-002

ملخص:

يضمن هذا الإجراء متابعة الوقف والاستثمارات المالية بطريقة دقيقة ومنظمة لضمان تحقيق الاستدامة المالية للجمعية وزيادة العوائد الاستثمارية .

١١٧. عمليات التسويق الداخلي والخارجي (إدارة الموارد المالية)

١١٢,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	عمليات التسويق الداخلي والخارجي
رقم الوثيقة	MRK-001
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١١٢,٢ إعداد /مراجعة/ اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١١٢,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عمليات التسويق الداخلي والخارجي لتعزيز صورة الجمعية، وزيادة عدد الداعمين والشركاء، وتحقيق انتشار أوسع لمشاريع الجمعية.

١١٢,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الأنشطة التسويقية والإعلانية للجمعية، سواء كانت موجهة للجمهور الداخلي (الموظفين والمتطوعين) أو للجمهور الخارجي (المانحين، المستفيدين، الشركاء).

١١٢,٥ التعريفات:

- التسويق الداخلي: يشمل جميع الأنشطة التي تهدف إلى تعزيز التواصل الداخلي والتفاعل مع الموظفين والمتطوعين.
- التسويق الخارجي: يشمل جميع الجهود الترويجية الموجهة للجمهور الخارجي لدعم مشاريع الجمعية.
- الحملات الإعلانية: أنشطة دعائية تهدف إلى نشر الوعي حول برامج الجمعية وجذب المانحين.

١١٢,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير التسويق	الإشراف على تنفيذ الحملات التسويقية وتحديد الأهداف.
فريق العلاقات العامة	إعداد المحتوى التسويقي والتواصل مع الجهات الخارجية.
الإدارات المستفيدة	تقديم المعلومات حول المشاريع للترويج لها.

١١٢,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	إعداد خطة التسويق السنوية.	مدير التسويق
٢	تحديد الفئات المستهدفة ووضع استراتيجيات التواصل.	فريق العلاقات العامة
٣	تحديد الفئات المستهدفة ووضع استراتيجيات التواصل.	أخصائي التسويق
٤	تقييم نتائج الحملات وتحليل مدى فعاليتها.	مدير التسويق

١١٢,٨ الوثائق المتعلقة:

- خطة التسويق السنوية
- تقرير تقييم الحملات التسويقية
- قائمة الشركاء والجهات الإعلامية

١١٢,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد الحملات التسويقية المنفذة سنوياً.
- نسبة زيادة التفاعل على منصات التواصل الاجتماعي.
- نسبة زيادة عدد الداعمين بعد كل حملة.

١١٢,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
تقرير تقييم الحملات التسويقية	MRK-REP-001
خطة التسويق السنوية	MRK-PLAN-002

ملخص:

يضمن هذا الإجراء تنفيذ أنشطة التسويق الداخلي والخارجي بشكل منظم لتعزيز صورة الجمعية وجذب المزيد من الشركاء والداعمين .

١١٨. تسجيل مستفيد جديد

(إدارة التكافل والاستدامة – وحدة الدعم العيني)

١١٣,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تسجيل مستفيد جديد
رقم الوثيقة	SI-001
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١١٣,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١١٣,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى توثيق تسجيل المستفيدين الجدد بطريقة منظمة لضمان تقديم الدعم العيني .

١١٣,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع طلبات التسجيل الجديدة التي يتم تقديمها من قبل الأفراد أو الأسر المحتاجة للدعم العيني.

١١٣,٥ التعريفات:

- المستفيد الجديد: أي فرد أو أسرة مؤهلة للحصول على الدعم العيني من الجمعية.
- نظام تسجيل المستفيدين: قاعدة بيانات إلكترونية تُستخدم لإدارة معلومات المستفيدين وتحديثها.
- نموذج التسجيل: مستند يُستخدم لجمع بيانات المستفيد وتحديد نوع الدعم المطلوب.

١١٣,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
منسق الدعم العيني	استقبال طلبات التسجيل والتأكد من استكمال المستندات المطلوبة.
منسق الدعم العيني	مراجعة الطلبات والموافقة عليها وفق المعايير المحددة.
وحدة الدعم العيني	توفير الدعم وفق الاحتياجات المحددة للمستفيدين.

١١٣,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استقبال طلب تسجيل المستفيد.	منسق الدعم العيني
٢	مراجعة المستندات والتأكد من مطابقة المعايير.	منسق الدعم العيني
٣	إدخال بيانات المستفيد في نظام التسجيل الإلكتروني.	منسق الدعم العيني
٤	مراجعة الطلب واعتماده من قبل الإدارة المختصة.	منسق الدعم العيني
٥	إخطار المستفيد بقبول الطلب وتحديد موعد استلام الدعم.	وحدة الدعم العيني

١١٣,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج تسجيل المستفيدين
- قائمة الفئات المستحقة للدعم
- تقرير توزيع الدعم العيني

١١٣,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد المستفيدين المسجلين شهريًا.
- معدل الطلبات المقبولة مقارنة بالمرفوضة.
- نسبة رضا المستفيدين عن عملية التسجيل.

١١٣,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تسجيل مستفيد جديد	SI-REG-001
تقرير متابعة تسجيل المستفيدين	SI-RPT-002

ملخص:

يضمن هذا الإجراء تسجيل المستفيدين الجدد بطريقة احترافية ومنظمة، مما يساهم في توفير الدعم العيني لهم بفاعلية.

١١٩. توقيع اتفاقية مستوى تقديم الخدمة وبناء الخطة التنموية للمستفيد
(إدارة التكافل والاستدامة – وحدة الدعم العيني)

١١٤,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	توقيع اتفاقية مستوى تقديم الخدمة وبناء الخطة التنموية للمستفيد
رقم الوثيقة	SI-002
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١١٤,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١١٤,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى توثيق التزام المستفيد بشروط الاستفادة من الخدمات المقدمة، وتحديد خطة تنموية واضحة لدعمه وفق احتياجاته، مما يضمن تحقيق الاستدامة والاستفادة القصوى من الدعم العيني .

١١٤,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع المستفيدين المقبولين الذين تم تسجيلهم في نظام خدمات المستفيدين، لضمان تقديم الدعم العيني وفق خطة تنموية فردية.

١١٤,٥ التعريفات:

- اتفاقية مستوى تقديم الخدمة (SLA) وثيقة تُحدد الحقوق والالتزامات المتبادلة بين الجمعية والمستفيد.
- الخطة التنموية للمستفيد: استراتيجية دعم فردية تهدف إلى تحسين الوضع المعيشي والاقتصادي للمستفيد.
- نظام متابعة المستفيدين: قاعدة بيانات تحتوي على تفاصيل المستفيدين وخططهم التنموية.

١١٤,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
منسق الدعم العيني	تنسيق توقيع الاتفاقية مع المستفيد وإدخال البيانات في النظام.
منسق الدعم العيني	الإشراف على إعداد الخطط التنموية ومتابعة تنفيذها.
وحدة الدعم العيني	تقديم الدعم وفق البنود المحددة في الاتفاقية وال خطة التنموية.

١١٤,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	إعداد اتفاقية مستوى تقديم الخدمة وتوضيح البنود للمستفيد.	منسق الدعم العيني
٢	توقيع الاتفاقية بين الجمعية والمستفيد.	منسق الدعم العيني
٣	تحديد احتياجات المستفيد وبناء خطة تنموية مخصصة له.	منسق الدعم العيني
٤	إدخال تفاصيل الاتفاقية والخطة في نظام متابعة المستفيدين.	منسق الدعم العيني
٥	متابعة تنفيذ الخطة التنموية وتقديم الدعم وفق الاتفاقية.	وحدة الدعم العيني

١١٤,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج اتفاقية مستوى تقديم الخدمة
- استمارة بناء الخطة التنموية للمستفيد
- سجل متابعة تنفيذ الخطة التنموية

١١٤,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد المستفيدين الذين تم توقيع اتفاقية مستوى تقديم الخدمة معهم سنوياً.
- نسبة المستفيدين الذين استكملوا خططهم التنموية بنجاح.
- معدل رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة وفق الخطة التنموية.

١١٤,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج اتفاقية مستوى تقديم الخدمة	SI-SLA-001
استمارة بناء الخطة التنموية	SI-DEV-002
تقرير متابعة تنفيذ الخطة التنموية	SI-RPT-003

ملخص:

يضمن هذا الإجراء توقيع اتفاقية مستوى تقديم الخدمة مع المستفيد، وبناء خطة تنموية فردية لضمان تحقيق أقصى فائدة من الدعم العيني وتعزيز الاستدامة.

١٢٠. تقديم الدعم المباشر (العيني والتنموي) للمستفيدين (إدارة التكافل والاستدامة – وحدة الدعم العيني)

١١٥,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تقديم الدعم المباشر (العيني والتنموي) للمستفيدين
رقم الوثيقة	SI-003
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١١٥,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١١٥,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تحديد وتنظيم عملية تقديم الدعم العيني والتنموي للمستفيدين بناءً على خططهم التنموية، مما يضمن تحقيق الاستدامة وتحسين مستوى معيشتهم .

١١٥,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع المستفيدين المسجلين الذين وقعوا اتفاقية مستوى تقديم الخدمة وتم إعداد خطة تنمية لهم.

١١٥,٥ التعريفات:

- الدعم العيني: يشمل تقديم المواد الغذائية، الملابس، الأجهزة الكهربائية، والأثاث للمستفيدين.
- الدعم التنموي: يشمل برامج التدريب والتأهيل، الدعم الاقتصادي، والخدمات الأخرى التي تعزز استدامة المعيشة.
- نظام إدارة الدعم: منصة إلكترونية تُستخدم لتسجيل عمليات الدعم وتوثيقها.

١١٥,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
منسق الدعم العيني	الإشراف على تقديم الدعم وفق الخطة التنموية لكل مستفيد.
وحدة الدعم العيني	تجهيز وتوزيع الدعم العيني حسب احتياجات المستفيد.
الجمعية الشريكة	تنفيذ برامج التدريب والتأهيل ضمن الدعم التنموي.

١١٥,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	مراجعة الخطة التنموية للمستفيد وتحديد نوع الدعم المناسب.	منسق الدعم العيني
٢	تجهيز الدعم العيني وفق الاحتياجات المحددة.	وحدة الدعم العيني
٣	تنفيذ برامج الدعم التنموي (تدريب، تأهيل، تمكين اقتصادي).	الجمعية الشريكة
٤	توثيق عمليات الدعم في نظام إدارة المستفيدين.	وحدة الدعم العيني
٥	متابعة تطور المستفيد وقياس الأثر الاجتماعي للدعم.	منسق الدعم العيني

١١٥,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل توزيع الدعم العيني
- قائمة المستفيدين من الدعم التنموي
- تقرير متابعة الأثر الاجتماعي للدعم

١١٥,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد المستفيدين الذين حصلوا على الدعم العيني سنوياً.
- نسبة المستفيدين الذين أكملوا برامج الدعم التنموي.
- مدى التحسن في مستوى معيشة المستفيدين بناءً على تقييم الأثر.

١١٥,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج استلام الدعم العيني	SI-SUP-001
تقرير متابعة المستفيدين في الدعم التنموي	SI-RPT-004

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تقديم الدعم العيني والتنموي بطريقة منظمة، مما يعزز فرص الاستدامة ويحقق الأثر الاجتماعي الإيجابي.

١٢١. تقديم الدعم الطارئ للمستفيدين

(إدارة التكافل والاستدامة – وحدة الدعم العيني)

١١٦,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	توفير الدعم الطارئ للمستفيدين
رقم الوثيقة	SI-004
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١١٦,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١١٦,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تقديم الدعم الطارئ للمستفيدين الذين يواجهون أزمات مفاجئة، مما يضمن استجابة سريعة وفعالة.

١١٦,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على المستفيدين المسجلين الذين يواجهون ظروفًا طارئة تستدعي التدخل الفوري.

١١٦,٥ التعريفات:

- الدعم الطارئ: يشمل تقديم المساعدات الفورية مثل المواد الغذائية، السكن المؤقت، والمساعدات الطبية.
- نظام الاستجابة الطارئة: قاعدة بيانات تُستخدم لتوثيق طلبات الدعم الطارئ ومعالجتها بسرعة.
- الاستجابة السريعة: العملية التي يتم فيها تحديد الحاجة للدعم الطارئ وتقديمه بأسرع وقت ممكن.

١١٦,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
منسق الدعم العيني	الإشراف على عمليات تقديم الدعم الطارئ.
وحدة الدعم العيني	تجهيز وتسليم المساعدات الطارئة حسب الحالة.
الإدارات المختصة	تقديم التوجيه والمشورة للمستفيدين المتأثرين بالأزمات.

١١٦,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استقبال طلب الدعم الطارئ وتقييم الحالة.	منسق العلاقات العامة والشركات
٢	تحديد نوع الدعم المطلوب بناءً على الحالة.	منسق الدعم العيني
٣	تجهيز المساعدات وتسليمها للمستفيد.	وحدة الدعم العيني
٤	توثيق الدعم المقدم في النظام الإلكتروني.	منسق الدعم العيني
٥	متابعة حالة المستفيد بعد تقديم الدعم.	منسق الدعم العيني

١١٦,٨ الوثائق المتعلقة:

- تقرير حالات الدعم الطارئ
- سجل المستفيدين من المساعدات الطارئة
- نموذج طلب دعم طارئ

١١٦,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- متوسط زمن الاستجابة لطلبات الدعم الطارئ.
- عدد الحالات الطارئة التي تم دعمها سنوياً.
- مدى رضا المستفيدين عن استجابة الجمعية لحالات الطوارئ.

١١٦,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج طلب دعم طارئ	SI-EMG-001
تقرير متابعة حالات الدعم الطارئ	SI-RPT-005

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في توفير الدعم الطارئ للمستفيدين بسرعة وكفاءة، مما يضمن استجابة فعالة للحالات الحرجة وتحقيق الأثر المطلوب .

١٢٢. رفع طلب استثناء لمستفيد (إن استدعى الأمر)
(إدارة التكافل والاستدامة – وحدة الدعم العيني)

١١٧,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	رفع طلب استثناء لمستفيد (إن استدعى الأمر)
رقم الوثيقة	SI-005
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١١٧,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١١٧,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تحديد آلية لرفع طلب استثناء لمستفيد في حال عدم تطابقه الكامل مع معايير القبول، ولكن حالته تستدعي التدخل الفوري للحصول على الدعم.

١١٧,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الحالات التي تحتاج إلى استثناء من المعايير المعتمدة لتقديم الدعم العيني.

١١٧,٥ التعريفات:

- طلب الاستثناء: إجراء يُستخدم للنظر في الحالات الخاصة التي لا تتطابق كليًا مع معايير القبول.
- اللجنة المختصة: لجنة داخل الجمعية تراجع طلبات الاستثناء وتتخذ القرار المناسب.
- نظام تقييم الاستثناءات: قاعدة بيانات تُستخدم لحفظ طلبات الاستثناء والقرارات المتخذة بشأنها.

١١٧,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
منسق الدعم العيني	استقبال طلب الاستثناء وإدخاله في النظام.
منسق الدعم العيني	مراجعة الطلب وتقديمه للجنة المختصة للنظر فيه.
اللجنة المختصة	تقييم الحالة واتخاذ القرار بشأن الموافقة أو الرفض.

١١٧,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استقبال طلب الاستثناء من المستفيد أو من أحد الإدارات.	منسق الدعم العيني
٢	مراجعة الطلب وجمع المستندات الداعمة للحالة.	منسق الدعم العيني
٣	رفع الطلب إلى اللجنة المختصة للمراجعة والبت فيه.	منسق الدعم العيني
٤	اتخاذ القرار من قبل اللجنة المختصة وإبلاغ المستفيد.	اللجنة المختصة
٥	تنفيذ قرار الدعم أو رفض الطلب مع توضيح الأسباب.	منسق الدعم العيني

١١٧,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج طلب استثناء لمستفيد
- تقرير اللجنة المختصة
- سجل متابعة حالات الاستثناء

١١٧,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد طلبات الاستثناء المقدمة سنوياً.
- نسبة الطلبات التي تمت الموافقة عليها مقابل المرفوضة.
- متوسط زمن البت في طلبات الاستثناء

١١٧,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج طلب استثناء لمستفيد	SI-EXC-001
تقرير اللجنة المختصة لحالات الاستثناء	SI-RPT-006

ملخص:

يضمن هذا الإجراء النظر في الحالات الخاصة التي تحتاج إلى استثناء من المعايير لضمان تقديم الدعم العيني للمحتاجين بطريقة مرنة ومتوافقة مع سياسات الجمعية وفق ISO 9001.

١٢٣. متابعة إعداد وتنفيذ الخطط التنموية للمستفيدين من قبل الجمعيات الشريكة (إدارة التكافل والاستدامة – وحدة الدعم العيني)

١١٨,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	متابعة إعداد وتنفيذ الخطط التنموية للمستفيدين من قبل الجمعيات الشريكة
رقم الوثيقة	SI-007
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١١٨,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١١٨,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تحديد آلية متابعة إعداد وتنفيذ الخطط التنموية للمستفيدين من قبل الجمعيات الشريكة، لضمان تقديم الدعم العيني بطريقة مستدامة ومتوافقة مع احتياجات المستفيدين .

١١٨,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع المستفيدين المسجلين الذين تُعد لهم خطط تنموية من قبل الجمعيات الشريكة لضمان تحسين مستوى معيشتهم وتعزيز استدامة الدعم.

١١٨,٥ التعريفات:

- الخطة التنموية للمستفيد: وثيقة تُعدها الجمعية الشريكة تحدد الخطوات التي سيتم اتخاذها لدعم المستفيد في تحقيق الاستقلالية والاستدامة المعيشية.
- الجمعية الشريكة: الجهة التي تتولى إعداد الخطط التنموية للمستفيدين وتنفيذ برامج الدعم والتأهيل.
- نظام متابعة الشراكات: منصة إلكترونية تُستخدم لمتابعة تنفيذ الخطط التنموية والتقارير الدورية من الجمعيات الشريكة.

١١٨,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
منسق الدعم العيني	الإشراف على متابعة الجمعيات الشريكة في إعداد الخطط التنموية.
وحدة الدعم العيني	تنسيق تسليم الدعم العيني وفق الخطط المعتمدة من الجمعيات الشريكة.
الجمعيات الشريكة	إعداد الخطط التنموية وتنفيذ برامج الدعم والتأهيل للمستفيدين.
فريق التقييم والمتابعة	مراجعة تقارير الجمعيات الشريكة وتقييم أثر الخطط التنموية.

١١٨,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	التعاقد مع الجمعيات الشريكة وتحديد مسؤولياتها في إعداد الخطط التنموية.	منسق الدعم العيني
٢	إرسال بيانات المستفيدين للجمعيات الشريكة.	وحدة الدعم العيني
٣	متابعة إعداد وتنفيذ الخطط التنموية للمستفيدين من قبل الجمعيات الشريكة.	الجمعيات الشريكة
٤	استلام تقارير دورية عن تنفيذ الخطط التنموية.	فريق التقييم والمتابعة
٥	مراجعة التقارير وتقييم الأثر التنموي للدعم المقدم.	فريق التقييم والمتابعة

١١٨,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج اتفاقية التعاون مع الجمعيات الشريكة
- تقارير متابعة تنفيذ الخطط التنموية
- قائمة المستفيدين والخدمات المقدمة لهم

١١٨,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة المستفيدين الذين أُعدت لهم خطط تنموية من قبل الجمعيات الشريكة.
- مدى التزام الجمعيات الشريكة بتنفيذ الخطط وفق الجدول الزمني.
- نسبة التحسن في مستوى المعيشة للمستفيدين بناءً على التقييمات الدورية

١١٨,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج اتفاقية التعاون مع الجمعيات الشريكة	SI-PART-001
تقرير متابعة تنفيذ الخطط التنموية	SI-RPT-008

ملخص:

يضمن هذا الإجراء متابعة إعداد وتنفيذ الخطط التنموية للمستفيدين من قبل الجمعيات الشريكة لضمان تقديم الدعم العيني بشكل مستدام ومتوافق مع احتياجاتهم، مما يساهم في تحسين مستوى معيشتهم.

١٢٤. متابعة وتقييم حالة الأسر المستفيدة

(إدارة التكافل والاستدامة – وحدة الدعم العيني)

١١٩,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	متابعة وتقييم حالة الأسر المستفيدة
رقم الوثيقة	SI-008
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١١٩,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١١٩,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى متابعة أوضاع الأسر المستفيدة وتقييم احتياجاتها بشكل دوري لضمان تقديم الدعم العيني بطريقة فعالة.

١١٩,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الأسر المسجلة في برامج الجمعية والتي تتلقى الدعم العيني من خلال الجمعيات الشريكة.

١١٩,٥ التعريفات:

- المتابعة الدورية: عملية تقييم دورية للحالة الاجتماعية والاقتصادية للأسرة المستفيدة.
- نظام تقييم المستفيدين: أداة إلكترونية تُستخدم لتسجيل وتحليل بيانات الأسر المستفيدة.
- تقرير المتابعة: مستند رسمي يوضح التغيرات في وضع المستفيدين واحتياجاتهم الجديدة.

١١٩,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
منسق الدعم العيني	الإشراف على عمليات المتابعة والتقييم للأسر المستفيدة.
الجمعيات الشريكة	تنفيذ زيارات التقييم وإعداد تقارير دورية عن الأسر المستفيدة.
وحدة الدعم العيني	مراجعة التقييمات وضمان تقديم الدعم المناسب لكل أسرة.

١١٩,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	إعداد جدول زمني لمتابعة الأسر المستفيدة.	منسق الدعم العيني
٢	تنفيذ زيارات ميدانية أو مكالمات هاتفية لجمع البيانات.	الجمعيات الشريكة
٣	تحديث بيانات الأسر في نظام تقييم المستفيدين.	الجمعيات الشريكة
٤	إعداد تقرير المتابعة وتحديد أي احتياجات جديدة.	الجمعيات الشريكة
٥	مراجعة التقارير واتخاذ قرارات بشأن تعديل الدعم أو إيقافه.	وحدة الدعم العيني

١١٩,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج متابعة حالة الأسر المستفيدة
- تقرير تقييم المستفيدين
- قائمة تحديث بيانات الأسر

١١٩,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد الأسر التي تم تقييم حالتها سنوياً.
- نسبة الأسر التي حصلت على تعديلات في الدعم بناءً على التقييمات.
- مدى رضا المستفيدين عن عملية المتابعة والتقييم.

١١٩,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج متابعة حالة الأسرة المستفيدة	SI-EVAL-001
تقرير تقييم الأسر المستفيدة	SI-RPT-009

ملخص:

يضمن هذا الإجراء متابعة وتقييم أوضاع الأسر المستفيدة بانتظام، مما يساعد على تقديم الدعم العيني بطريقة أكثر كفاءة.

١٢٥. إحالة مستفيد لجهة شريكة (إن لزم)
(إدارة التكافل والاستدامة – وحدة الدعم العيني)

١٢٠,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إحالة مستفيد لجهة شريكة (إن لزم)
رقم الوثيقة	SI-009
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٢٠,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٢٠,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تحويل المستفيدين الذين يحتاجون إلى خدمات إضافية غير متاحة في الجمعية إلى جهات شريكة متخصصة لضمان تلبية جميع احتياجاتهم.

١٢٠,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على المستفيدين الذين تتطلب حالتهم تدخلاً من جهات أخرى، مثل الجمعيات الصحية، التدريبية، أو الإغاثية.

١٢٠,٥ التعريفات:

- الإحالة: عملية تحويل المستفيد إلى جهة شريكة تقدم الخدمات التي يحتاجها.
- نظام إدارة الإحالات: منصة إلكترونية تُستخدم لتوثيق عمليات الإحالة ومتابعتها.
- تقرير الإحالة: مستند يوضح تفاصيل الإحالة والجهة التي تم تحويل المستفيد إليها.

١٢٠,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
منسق الدعم العيني	الإشراف على عمليات الإحالة وضمان تنفيذها بفعالية.
الجمعيات الشريكة	استقبال المستفيدين المحولين وتقديم الخدمات المطلوبة لهم.
وحدة الدعم العيني	تسجيل عمليات الإحالة في النظام الإلكتروني للجمعية.

١٢٠,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد الحاجة إلى إحالة المستفيد لجهة أخرى.	وحدة الدعم العيني
٢	التواصل مع الجهة الشريكة والتنسيق لنقل المستفيد.	وحدة الدعم العيني
٣	توثيق الإحالة في نظام إدارة الإحالات.	وحدة الدعم العيني
٤	متابعة حالة المستفيد بعد الإحالة.	وحدة الدعم العيني
٥	إعداد تقرير دوري عن عمليات الإحالة وتأثيرها.	منسق الدعم العيني

١٢٠,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج إحالة مستفيد
- سجل عمليات الإحالة
- تقرير متابعة حالات الإحالة

١٢٠,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد المستفيدين المحولين لجهات شريكة سنوياً.
- نسبة الاستجابات الإيجابية من الجهات الشريكة للإحالات.
- مدى تحسن حالة المستفيدين بعد الإحالة.

١٢٠,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج إحالة مستفيد	SI-REF-001
تقرير متابعة الإحالات	SI-RPT-010

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تحويل المستفيدين الذين يحتاجون إلى خدمات إضافية إلى الجهات الشريكة المناسبة لضمان حصولهم على الدعم اللازم.

١٢٦. دراسة شكاوى مستفيد وإعداد تقرير (إدارة التكافل والاستدامة – وحدة الدعم العيني)

٥٨,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	دراسة شكاوى مستفيد وإعداد تقرير
رقم الوثيقة	SI-010
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٢١,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٢١,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى توثيق ودراسة شكاوى المستفيدين بفعالية، والتأكد من حل المشكلات وتحسين جودة الخدمات المقدمة لهم .

١٢١,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الشكاوى المقدمة من المستفيدين المتعلقة بالخدمات العينية أو التنموية التي تقدمها الجمعية أو الجمعيات الشريكة.

١٢١,٥ التعريفات:

- الشكاوى: أي اعتراض أو ملاحظة يقدمها المستفيد بخصوص الخدمة المقدمة له.
- نظام إدارة الشكاوى: أداة إلكترونية تُستخدم لتسجيل ومعالجة شكاوى المستفيدين.
- تقرير معالجة الشكاوى: مستند يوضح ملخص الشكاوى والإجراءات المتخذة لحلها.

١٢١,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
موظفو خدمة المستفيدين	استقبال الشكاوى وتسجيلها في النظام.
منسق الدعم العيني	مراجعة الشكاوى وتوجيهها إلى الجهة المعنية للمعالجة.
الجمعيات الشريكة	حل المشكلات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها للمستفيدين.

١٢١,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استقبال الشكاوى من المستفيد وتسجيلها في نظام إدارة الشكاوى.	موظفو خدمة المستفيدين
٢	مراجعة تفاصيل الشكاوى وتحليلها.	منسق الدعم العيني
٣	إحالة الشكاوى إلى الجهة المختصة لمعالجتها.	منسق الدعم العيني
٤	متابعة معالجة الشكاوى وضمان حلها بفعالية.	موظفو خدمة المستفيدين
٥	إعداد تقرير حول الشكاوى والإجراءات المتخذة لحلها.	منسق الدعم العيني

١٢١,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج تسجيل شكاوى مستفيد
- تقرير معالجة الشكاوى
- سجل متابعة الشكاوى

١٢١,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- متوسط زمن معالجة الشكاوى من تقديمها حتى حلها.
- نسبة الشكاوى التي تم حلها خلال الفترة الزمنية المحددة.
- مدى رضا المستفيدين عن الحلول المقدمة لشكاويهم.

١٢١,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تسجيل شكاوى مستفيد	SI-COM-001
تقرير معالجة الشكاوى	SI-RPT-011

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في التعامل مع شكاوى المستفيدين بطريقة منظمة وسريعة لضمان رضاهم وتحسين جودة الخدمات المقدمة لهم.

١٢٧. إيقاف الدعم عن مستفيد وفق المعايير المعتمدة (إدارة التكافل والاستدامة – وحدة الدعم العيني)

١٢٢,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إيقاف الدعم عن مستفيد وفق المعايير المعتمدة
رقم الوثيقة	SI-011
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٢٢,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٢٢,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تحديد المعايير التي يتم بناءً عليها إيقاف الدعم عن المستفيدين لضمان توجيه الموارد إلى الفئات الأكثر احتياجاً.

١٢٢,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على المستفيدين الذين لم يعودوا مؤهلين للحصول على الدعم وفق المعايير المعتمدة.

١٢٢,٥ التعريفات:

- إيقاف الدعم: إنهاء تقديم الخدمات العينية أو التنموية لمستفيد لم يعد بحاجة إلى الدعم أو لم يلتزم بالمعايير.
- معايير الاستبعاد: مجموعة من الشروط التي تؤدي إلى خروج المستفيد من برامج الدعم.
- إشعار إيقاف الدعم: وثيقة رسمية تُبلغ المستفيد بقرار الإيقاف وتوضح الأسباب.

١٢٢,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
وحدة الدعم العيني	مراجعة حالة المستفيدين وفق المعايير المعتمدة.
منسق الدعم العيني	اتخاذ القرار بشأن إيقاف الدعم عن المستفيدين غير المؤهلين.
منسق الدعم العيني	إخطار المستفيدين بقرار الإيقاف وتوثيقه في النظام.

١٢٢,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	مراجعة حالة المستفيدين بناءً على التقارير الدورية.	وحدة الدعم العيني
٢	تحديد المستفيدين غير المؤهلين للاستمرار في البرنامج.	وحدة الدعم العيني
٣	إصدار إشعار إيقاف الدعم وإبلاغ المستفيد بالقرار.	منسق الدعم العيني
٤	تحديث بيانات المستفيد في نظام التسجيل.	منسق الدعم العيني
٥	إعداد تقرير دوري عن المستفيدين الذين تم إيقاف دعمهم.	منسق الدعم العيني

١٢٢,٨ الوثائق المتعلقة:

- قائمة معايير إيقاف الدعم
- إشعار إيقاف الدعم
- تقرير المستفيدين الموقوفين

١٢٢,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة المستفيدين الذين تم إيقاف دعمهم وفق المعايير المعتمدة.
- عدد الاعتراضات المقدمة على قرارات الإيقاف ونسبة المعالجة.
- مدى التزام المستفيدين بمعايير الأهلية.

١٢٢,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
إشعار إيقاف الدعم	SI-STOP-001
تقرير المستفيدين الموقوفين	SI-RPT-012

ملخص:

يضمن هذا الإجراء توجيه الدعم للفئات الأكثر احتياجاً من خلال تطبيق معايير واضحة لإيقاف الدعم عن المستفيدين غير المؤهلين .

١٢٨. توزيع التبرعات العينية على المستفيدين (إدارة التكافل والاستدامة – وحدة الدعم العيني)

١٢٣,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	توزيع التبرعات العينية على المستفيدين
رقم الوثيقة	DA-002
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٢٣,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٢٣,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عمليات توزيع التبرعات العينية لضمان وصولها إلى المستفيدين الفعليين وفق آلية شفافة وعادلة.

١٢٣,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع التبرعات العينية التي يتم توزيعها على المستفيدين من خلال برامج الجمعية.

١٢٣,٥ التعريفات:

- مستفيد: فرد أو جهة تستفيد من التبرعات العينية المقدمة من الجمعية.
- خطة التوزيع: جدول يحدد كيفية توزيع التبرعات وفق الاحتياجات.
- نظام توثيق التوزيع: أداة تُستخدم لتسجيل بيانات المستفيدين والتبرعات المستلمة.

١٢٣,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير وحدة الدعم العيني	الإشراف على توزيع التبرعات العينية.
وحدة الدعم العيني	تنفيذ خطة توزيع التبرعات وفق الأولويات.
وحدة التبرعات العينية	تسجيل بيانات المستفيدين وتوثيق عملية التوزيع.

١٢٣,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد المستفيدين بناءً على معايير الأهلية.	وحدة الدعم العيني
٢	إعداد خطة توزيع وفق المخزون المتاح.	وحدة الدعم العيني
٣	تنفيذ عملية التوزيع في مواقع المستفيدين.	وحدة الدعم العيني
٤	تسجيل التبرعات الموزعة في نظام التوثيق.	وحدة التبرعات العينية
٥	إعداد تقرير دوري حول عمليات التوزيع.	مدير وحدة الدعم العيني

١٢٣,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل المستفيدين من التبرعات
- تقرير توزيع التبرعات الشهرية
- دليل معايير التوزيع العادل

١٢٣,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة التبرعات التي تم توزيعها مقارنة بالمخزون المتاح.
- مستوى رضا المستفيدين عن آلية التوزيع.
- دقة توثيق عمليات التوزيع وفق النظام المعتمد.

١٢٣,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج توزيع تبرع عيني	DA-DIS-001
تقرير تنفيذ خطة التوزيع	DA-RPT-026

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تحسين عمليات توزيع التبرعات العينية من خلال ضمان الشفافية والتوثيق الفعال وفق ISO 9001.

١٢٩. متابعة تنفيذ التوزيع الميداني للتبرعات العينية

(وحدة الدعم العيني – منسق العمليات الميدانية والتوزيع)

١٢٤,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	متابعة تنفيذ التوزيع الميداني للتبرعات العينية
رقم الوثيقة	DA-013
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٢٤,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٢٤,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان تنفيذ عمليات توزيع التبرعات العينية ميدانيًا بطريقة فعالة وفق خطط التوزيع المعتمدة.

١٢٤,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع التوزيعات الميدانية التي تتم في المناطق المستهدفة من قبل الجمعية.

١٢٤,٥ التعريفات:

- التوزيع الميداني: عملية إيصال التبرعات العينية إلى المستفيدين في مواقعهم.
- نظام تتبع التوزيع: أداة تُستخدم لمراقبة عمليات التوزيع وضمان وصول التبرعات إلى المستحقين.
- قائمة المستفيدين: بيانات توضح الفئات المستهدفة بالتوزيع الميداني.

١٢٤,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير وحدة الدعم العيني	الإشراف على تنفيذ عمليات التوزيع الميداني.
وحدة الدعم العيني	تنفيذ عمليات التوزيع وفق الجداول الزمنية المعتمدة.
وحدة التبرعات العينية	تسجيل بيانات المستفيدين والتوزيعات الميدانية.

١٢٤,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد مواقع التوزيع المستهدفة وفق الاحتياجات.	وحدة الدعم العيني
٢	تجهيز وتعبئة التبرعات وفق خطة التوزيع.	وحدة التبرعات العينية
٣	تنفيذ التوزيع الميداني وفق الجدول المخطط.	وحدة الدعم العيني
٤	تسجيل بيانات المستفيدين والتبرعات المستلمة.	وحدة التبرعات العينية
٥	إعداد تقرير شامل عن تنفيذ التوزيع الميداني.	مدير وحدة الدعم العيني

١٢٤,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل عمليات التوزيع الميداني
- تقرير تقييم توزيع التبرعات
- خطة التوزيع الجغرافية

١٢٤,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة تنفيذ خطط التوزيع مقارنة بالمخطط الزمني.
- مستوى رضا المستفيدين عن جودة التوزيع.
- نسبة التبرعات التي تم توثيقها في النظام بعد التوزيع.

١٢٤,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تسجيل مستفيد من التوزيع	DA-DIS-003
تقرير متابعة عمليات التوزيع الميداني	DA-RPT-037

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في ضمان تنفيذ عمليات التوزيع الميداني بفعالية وفق سياسات الجمعية، مما يسهم في تحقيق الاستفادة القصوى من التبرعات العينية وفق ISO 9001.

١٣٠. تنفيذ التوزيع الميداني للتبرعات العينية عبر شركة النقل الشريكة
(وحدة الدعم العيني – منسق العمليات اللوجستية بالتعاون مع شريك النقل)

١٢٥,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تنفيذ التوزيع الميداني للتبرعات العينية عبر شركة النقل الشريكة
رقم الوثيقة	DA-014
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٢٥,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٢٥,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم وتنفيذ عمليات توزيع التبرعات العينية ميدانيًا بالتنسيق مع شركة النقل الشريكة لضمان وصول المساعدات إلى المستفيدين في الوقت المحدد وبطريقة آمنة.

١٢٥,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع عمليات التوزيع الميداني التي يتم تنفيذها من خلال شركة النقل الشريكة، سواء داخل المدينة أو في المناطق النائية.

١٢٥,٥ التعريفات:

- شركة النقل الشريكة: الجهة المسؤولة عن تنفيذ عمليات النقل والتوزيع وفق اتفاقية التعاون.
- نظام تتبع التوزيع: أداة تُستخدم لمراقبة الشحنات وضمان تسليمها في الوجهة المحددة.
- قائمة المستفيدين: بيانات المستفيدين المستهدفين بالتوزيع الميداني.

١٢٥,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير وحدة الدعم العيني	الإشراف على تنفيذ عمليات التوزيع عبر شركة النقل.
شركة النقل الشريكة	تنفيذ عمليات النقل والتوزيع وفق الجدول الزمني المعتمد.
وحدة التبرعات العينية	تسجيل بيانات المستفيدين والتبرعات المسلمة وتحديث النظام.

١٢٥,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد مواقع التوزيع المستهدفة بالتنسيق مع الإدارات المعنية.	وحدة الدعم العيني
٢	تجهيز الشحنات العينية وإعداد قائمة المستفيدين.	وحدة التبرعات العينية
٣	تسليم التبرعات إلى شركة النقل وفق جدول التوزيع.	وحدة الدعم العيني
٤	تنفيذ التوزيع الميداني من قبل شركة النقل الشريكة.	شركة النقل
٥	استلام تقارير التسليم من الشركة الشريكة وتوثيق البيانات.	وحدة التبرعات العينية
٦	إعداد تقرير شامل عن تنفيذ التوزيع الميداني ومراجعته.	مدير وحدة الدعم العيني

١٢٥,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل عمليات التوزيع الميداني
- تقرير تقييم توزيع التبرعات عبر شركة النقل
- اتفاقية التعاون مع شركة النقل الشريكة

١٢٥,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة تنفيذ خطط التوزيع مقارنة بالمخطط الزمني.
- مستوى رضا المستفيدين عن جودة وآلية التوزيع.
- دقة توثيق عمليات التوزيع في النظام المعتمد.

١٢٥,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تسليم التبرعات لشركة النقل	DA-DIS-004
تقرير متابعة عمليات التوزيع عبر شركة النقل	DA-RPT-038

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تنظيم عمليات توزيع التبرعات العينية عبر شركة النقل الشريكة، مما يضمن وصولها إلى المستفيدين في الوقت المحدد وفق أعلى معايير الجودة والأمان وفق ISO 9001.

١٣١. استقبال طلبات المستفيدين للحصول على التبرعات العينية (وحدة الدعم العيني – منسق تسجيل المستفيدين وإدارة الطلبات)

١٢٦,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	استقبال طلبات المستفيدين للحصول على التبرعات العينية
رقم الوثيقة	DA-015
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٢٦,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٢٦,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية استقبال طلبات المستفيدين للحصول على التبرعات العينية لضمان توزيعها بناءً على الاحتياجات الفعلية وبطريقة عادلة وفعالة.

١٢٦,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الطلبات المقدمة من المستفيدين الذين يحتاجون إلى التبرعات العينية المتاحة لدى الجمعية.

١٢٦,٥ التعريفات:

- المستفيد: الأفراد أو الأسر الذين يستحقون التبرعات العينية وفق معايير الجمعية.
- نظام إدارة الطلبات: أداة إلكترونية تُستخدم لتسجيل وتتبع طلبات المستفيدين وتوزيع التبرعات.
- معايير الأهلية: مجموعة من الضوابط التي تحدد أولوية حصول المستفيدين على الدعم العيني.

١٢٦,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير وحدة الدعم العيني	الإشراف على إدارة طلبات المستفيدين ومراجعتها.
وحدة الدعم العيني	استقبال الطلبات وتسجيلها في النظام الإلكتروني.

وحدة الدعم العيني	تخصيص التبرعات وفق المخزون المتاح وأولوية الاحتياج.
-------------------	---

١٢٦,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استقبال طلبات المستفيدين عبر القنوات المتاحة (مكتب التسجيل، الموقع الإلكتروني، الهاتف).	وحدة الدعم العيني
٢	مراجعة الطلبات وفق معايير الأهلية المعتمدة.	وحدة الدعم العيني
٣	تسجيل الطلبات المقبولة في نظام إدارة الطلبات.	وحدة الدعم العيني
٤	إعداد قائمة التوزيع بناءً على الأولويات والمخزون المتاح.	وحدة الدعم العيني
٥	إخطار المستفيدين بموعد وآلية استلام التبرعات.	وحدة الدعم العيني
٦	إعداد تقرير دوري عن الطلبات المستلمة والمنجزة.	مدير وحدة الدعم العيني

١٢٦,٨ الوثائق المتعلقة:

- قائمة المستفيدين المسجلين
- تقرير الطلبات المعتمدة والمرفوضة
- خطة توزيع التبرعات بناءً على الاحتياج

١٢٦,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة الطلبات التي تمت معالجتها مقارنة بالإجمالي.
- مستوى رضا المستفيدين عن إجراءات استقبال الطلبات.
- دقة تخصيص التبرعات بناءً على الاحتياج الفعلي.

١٢٦,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تسجيل طلب مستفيد	DA-REQ-001
تقرير متابعة الطلبات والتوزيع	DA-RPT-039

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تنظيم عملية استقبال طلبات المستفيدين بطريقة فعالة لضمان وصول التبرعات العينية إلى الأسر الأكثر احتياجًا وفق ISO 9001.

١٣٢. تسليم التبرعات العينية للمستفيدين من خلال نقاط التوزيع

(وحدة الدعم العيني – منسق العمليات الميدانية بالتعاون مع نقاط التوزيع المعتمدة)

١٢٧,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تسليم التبرعات العينية للمستفيدين من خلال نقاط التوزيع
رقم الوثيقة	DA-016
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٢٧,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٢٧,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية توزيع التبرعات العينية للمستفيدين عبر نقاط التوزيع المعتمدة لضمان سهولة وسرعة الوصول إلى المساعدات.

١٢٧,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع عمليات التوزيع التي تتم عبر نقاط التوزيع المنتشرة في المناطق المستهدفة.

١٢٧,٥ التعريفات:

- نقاط التوزيع: المواقع المخصصة لاستلام التبرعات من قبل المستفيدين.
- نظام إدارة التوزيع: أداة تُستخدم لمتابعة الشحنات وضمان وصول التبرعات إلى الوجهة المحددة.
- إيصال الاستلام: مستند يُوقعه المستفيد عند استلامه للتبرعات العينية.

١٢٧,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير وحدة الدعم العيني	الإشراف على توزيع التبرعات العينية عبر نقاط التوزيع.
وحدة الدعم العيني	تنفيذ عمليات التوزيع وإدارة نقاط التوزيع الميدانية.
وحدة التبرعات العينية	تسجيل بيانات المستفيدين والتبرعات المستلمة.

١٢٧,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد نقاط التوزيع المستهدفة بناءً على احتياجات المستفيدين.	وحدة الدعم العيني
٢	تجهيز الشحنات العينية وإعداد قائمة المستفيدين.	وحدة التبرعات العينية
٣	نقل التبرعات إلى نقاط التوزيع الميدانية.	وحدة التبرعات العينية
٤	تنفيذ التوزيع وفق الجدول المخطط.	وحدة الدعم العيني
٥	تسجيل بيانات المستفيدين والتبرعات المستلمة.	وحدة التبرعات العينية
٦	إعداد تقرير شامل عن تنفيذ عمليات التوزيع.	مدير وحدة الدعم العيني

١٢٧,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل عمليات التوزيع عبر نقاط التوزيع
- خطة توزيع التبرعات بناءً على الاحتياج
- قائمة المستفيدين المسجلين

١٢٧,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة تنفيذ خطط التوزيع مقارنة بالمخطط الزمني.
- مستوى رضا المستفيدين عن عملية الاستلام.
- دقة توثيق عمليات التوزيع في النظام.

١٢٧,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تسليم التبرعات عبر نقاط التوزيع	DA-DIS-005
تقرير متابعة عمليات التوزيع عبر النقاط	DA-RPT-040

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تنفيذ عمليات التوزيع العيني للمستفيدين بطريقة منظمة وفعالة عبر نقاط التوزيع المعتمدة لضمان وصول الدعم للأسر المستحقة وفق ISO 9001.

١٣٣. استقبال شكاوى واقتراحات المستفيدين والمتبرعين (وحدة الدعم العيني – مسؤول الاتصال والمتابعة)

١٢٨,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	استقبال شكاوى واقتراحات المستفيدين والمتبرعين
رقم الوثيقة	DA-020
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٢٨,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٢٨,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم استقبال ومعالجة الشكاوى والاقتراحات الواردة من المستفيدين والمتبرعين لضمان تحسين الخدمات المقدمة وتعزيز رضا المجتمع عن الجمعية.

١٢٨,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الشكاوى والاقتراحات التي يتم تقديمها عبر القنوات الرسمية للجمعية.

١٢٨,٥ التعريفات:

- الشكاوى: ملاحظات أو مشكلات يطرحها المستفيدون أو المتبرعون تتعلق بالخدمات المقدمة.
- الاقتراحات: أفكار أو تحسينات يقدمها الأفراد لدعم وتطوير عمليات الجمعية.
- نظام إدارة الشكاوى والاقتراحات: أداة إلكترونية تُستخدم لتسجيل وتتبع الطلبات المقدمة ومعالجتها.

١٢٨,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير وحدة الدعم العيني	الإشراف على معالجة الشكاوى والاقتراحات الواردة.
أخصائي الاتصال والمتابعة	استقبال وتوثيق الشكاوى والاقتراحات في النظام.
أخصائي الاتصال والمتابعة	تحليل المشكلات وتقديم الحلول أو التوصيات المناسبة.

١٢٨,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استقبال الشكاوى والاقتراحات عبر القنوات الرسمية.	أخصائي الاتصال والمتابعة
٢	تسجيل البيانات في نظام إدارة الشكاوى.	أخصائي الاتصال والمتابعة
٣	تحليل الشكاوى أو الاقتراح وإحالته للقسم المختص.	أخصائي الاتصال والمتابعة
٤	اتخاذ الإجراء المناسب وإبلاغ المشتكي أو المقترح بالنتيجة.	أخصائي الاتصال والمتابعة
٥	إعداد تقرير دوري عن الشكاوى والاقتراحات والإجراءات المتخذة.	مدير وحدة الدعم العيني

١٢٨,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل الشكاوى والاقتراحات السنوي
- تقرير تحليل الشكاوى المتكررة
- قائمة الإجراءات التصحيحية المنفذة

١٢٨,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- معدل الاستجابة للشكاوى والاقتراحات مقارنة بزمان المعالجة المستهدف.
- نسبة الشكاوى التي تم حلها بنجاح.
- مستوى رضا المستفيدين والمتبرعين عن استجابة الجمعية

١٢٨,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تسجيل شكوى أو اقتراح	DA-CMP-001
تقرير متابعة الشكاوى والاقتراحات	DA-RPT-044

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تنظيم استقبال الشكاوى والاقتراحات من المستفيدين والمتبرعين لضمان تحسين العمليات والخدمات وفق ISO 9001.

١٣٤. تحديث بيانات المستفيدين وتوثيق حالة التبرعات المستلمة (وحدة الدعم العيني – مسؤول إدارة بيانات المستفيدين)

١٢٩,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تحديث بيانات المستفيدين وتوثيق حالة التبرعات المستلمة
رقم الوثيقة	DA-021
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٢٩,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٢٩,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تحديث بيانات المستفيدين بشكل دوري وتوثيق حالة التبرعات التي استلموها لضمان استمرارية الاستفادة وفق احتياجاتهم الفعلية.

١٢٩,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع المستفيدين المسجلين في الجمعية الذين يتلقون دعماً عينياً.

١٢٩,٥ التعريفات:

- تحديث بيانات المستفيدين: عملية مراجعة وتحديث معلومات المستفيدين لضمان دقتها وصحتها.
- توثيق استلام التبرعات: تسجيل البيانات المتعلقة بالتبرعات التي استلمها كل مستفيد لضمان التوزيع العادل.
- نظام إدارة بيانات المستفيدين: أداة إلكترونية تُستخدم لمتابعة عمليات تحديث البيانات وتوثيق التبرعات.

١٢٩,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير وحدة الدعم العيني	الإشراف على عمليات تحديث البيانات وتوثيق التبرعات.
فريق إدارة بيانات المستفيدين	تنفيذ عمليات التحديث والتوثيق في النظام.
وحدة الدعم العيني	توثيق عمليات التسليم وإبلاغ الإدارة بأي تحديث مطلوب.

١٢٩,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	مراجعة بيانات المستفيدين وتحديث أي تغييرات ضرورية.	وحدة الدعم العيني
٢	التحقق من سجلات استلام التبرعات السابقة للمستفيدين.	وحدة الدعم العيني
٣	تسجيل التبرعات المستلمة في نظام إدارة المستفيدين.	وحدة التبرعات العينية
٤	إعداد تقرير شهري عن حالة البيانات المحدثة والتبرعات المسلمة.	مدير وحدة الدعم العيني

١٢٩,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل بيانات المستفيدين المحدث
- تقرير توثيق التبرعات المستلمة
- دليل سياسات تحديث بيانات المستفيدين

١٢٩,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة المستفيدين الذين تم تحديث بياناتهم سنوياً.
- معدل دقة البيانات في النظام مقارنة بالسجلات الفعلية.
- مستوى رضا المستفيدين عن دقة المعلومات المسجلة.

١٢٩,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تحديث بيانات مستفيد	DA-UPD-001
تقرير متابعة بيانات المستفيدين	DA-RPT-045

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تحديث بيانات المستفيدين بشكل دوري وتوثيق استلام التبرعات لضمان تحسين كفاءة إدارة الموارد وفق ISO 9001.

١٣٥. متابعة التبرعات العينية غير المستلمة من المستفيدين (وحدة الدعم العيني – مسؤول المتابعة والتوثيق)

١٣٠,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	متابعة التبرعات العينية غير المستلمة من المستفيدين
رقم الوثيقة	DA-023
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٣٠,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٣٠,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى متابعة التبرعات العينية التي لم يتم استلامها من قبل المستفيدين لضمان إعادة تخصيصها أو التحقق من أسباب عدم الاستلام.

١٣٠,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع التبرعات العينية التي تم تخصيصها للمستفيدين ولكن لم يتم استلامها خلال الفترة المحددة.

١٣٠,٥ التعريفات:

- التبرعات غير المستلمة: التبرعات التي لم يتم استلامها من قبل المستفيدين بعد إخطارهم بها.
- إعادة التخصيص: تحويل التبرعات غير المستلمة إلى مستفيدين آخرين أو برامج أخرى.
- نظام تتبع الاستلام: أداة تُستخدم لتسجيل ومتابعة عمليات استلام التبرعات من المستفيدين.

١٣٠,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير وحدة الدعم العيني	الإشراف على متابعة التبرعات غير المستلمة وإعادة تخصيصها.
وحدة الدعم العيني	التحقق من أسباب عدم الاستلام والتواصل مع المستفيدين.
وحدة الدعم العيني	إعادة تخصيص التبرعات حسب الحاجة.

١٣٠,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد قائمة التبرعات العينية غير المستلمة.	وحدة الدعم العيني
٢	التواصل مع المستفيدين للتحقق من أسباب عدم الاستلام.	وحدة الدعم العيني
٣	إعادة جدولة موعد الاستلام أو إعادة تخصيص التبرعات.	وحدة الدعم العيني
٤	تحديث بيانات التبرعات وفق الإجراءات المعتمدة.	وحدة الدعم العيني
٥	إعداد تقرير دوري حول حالة التبرعات غير المستلمة.	مدير وحدة الدعم العيني

١٣٠,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل التبرعات غير المستلمة
- تقرير متابعة التوزيع والتواصل مع المستفيدين
- خطة إعادة التخصيص

١٣٠,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة التبرعات غير المستلمة مقارنة بالإجمالي الموزع.
- معدل استجابة المستفيدين بعد التواصل معهم.
- نسبة التبرعات التي تم إعادة تخصيصها بنجاح.

١٣٠,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج متابعة استلام التبرعات العينية	DA-FOL-001
تقرير إعادة تخصيص التبرعات	DA-RPT-047

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في ضمان وصول التبرعات العينية إلى المستفيدين المستحقين من خلال متابعة التبرعات غير المستلمة واتخاذ الإجراءات اللازمة لإعادة تخصيصها وفق ISO 9001.

١٣٦. إدارة طلبات استثناءات التبرعات العينية للمستفيدين

(وحدة الدعم العيني – مسؤول الاستثناءات وحالات الطوارئ)

١٣١,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إدارة طلبات استثناءات التبرعات العينية للمستفيدين
رقم الوثيقة	DA-024
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٣١,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٣١,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى وضع آلية واضحة لمعالجة طلبات استثناءات التبرعات العينية للمستفيدين الذين يواجهون حالات طارئة أو ظروف استثنائية.

١٣١,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على المستفيدين الذين يحتاجون إلى استثناء في الحصول على التبرعات العينية بناءً على تقييم الحاجة.

١٣١,٥ التعريفات:

- طلب الاستثناء: طلب خاص يقدمه المستفيد للحصول على تبرعات إضافية أو استثناء من الشروط المعتادة.
- اللجنة المختصة: فريق إداري مكلف بمراجعة الطلبات الاستثنائية والموافقة عليها.
- نظام متابعة الاستثناءات: أداة تُستخدم لتوثيق طلبات الاستثناء واتخاذ القرار بشأنها.

١٣١,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير وحدة الدعم العيني	مراجعة واعتماد طلبات الاستثناء بالتنسيق مع اللجنة المختصة.
وحدة الدعم العيني	تسجيل الطلبات وتوثيق المستندات الداعمة.
اللجنة المختصة	تقييم الطلبات واتخاذ القرار المناسب بشأنها.

١٣١,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استقبال طلبات الاستثناء من المستفيدين.	وحدة الدعم العيني
٢	مراجعة الطلبات والتحقق من المستندات الداعمة.	وحدة الدعم العيني
٣	رفع الطلب إلى اللجنة المختصة للمراجعة والاعتماد.	مدير وحدة الدعم العيني
٤	إخطار المستفيدين بقرار اللجنة وتنفيذ التوزيع إن تمت الموافقة.	وحدة الدعم العيني
٥	إعداد تقرير شهري حول طلبات الاستثناء وحالات الموافقة والرفض.	مدير وحدة الدعم العيني

١٣١,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل طلبات الاستثناء والموافقات
- تقرير مراجعة الحالات الطارئة
- قائمة المعايير المعتمدة لمنح الاستثناءات

١٣١,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد طلبات الاستثناء المستلمة مقارنة بالموافق عليها.
- سرعة الاستجابة ومعالجة الطلبات الطارئة.
- معدل رضا المستفيدين عن معالجة طلبات الاستثناء.

١٣١,١. جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج طلب استثناء تبرع عيني	DA-EXC-001
تقرير متابعة طلبات الاستثناء	DA-RPT-048

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تنظيم ومعالجة طلبات الاستثناء للتبرعات العينية بطريقة عادلة وسريعة لضمان تقديم الدعم للمستفيدين الذين يواجهون حالات طارئة وفق ISO 9001.

١٣٧. الموافقة على طلب صرف دعم لمستفيدين جهة شريكة (وحدة الدعم العيني)

١٣٢,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	الموافقة على طلب صرف دعم لمستفيدين جهة شريكة
رقم الوثيقة	SUP-001
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٣٢,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٣٢,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية الموافقة على صرف الدعم العيني أو النقدي للمستفيدين المسجلين لدى الجهات الشريكة، وفق المعايير والسياسات المعتمدة، لضمان وصول الدعم لمستحقيه.

١٣٢,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الجهات الشريكة التي تتلقى الدعم من الجمعية، بما في ذلك الجمعيات الخيرية والمؤسسات الاجتماعية المعتمدة.

١٣٢,٥ التعريفات:

- طلب صرف الدعم: وثيقة رسمية تقدمها الجهة الشريكة تطلب فيها دعماً لمستفيديها وفق الشروط المتفق عليها.
- نظام إدارة الدعم: منصة إلكترونية تُستخدم لمتابعة عمليات الصرف والتحقق من استحقاق المستفيدين.
- الموافقة على الصرف: قرار إداري يُصدر بعد التحقق من استيفاء الشروط المطلوبة لصرف الدعم.

١٣٢,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير وحدة الدعم العيني	الإشراف على مراجعة طلبات صرف الدعم والتأكد من الامتثال.
قسم إدارة الشراكات	استلام الطلبات من الجهات الشريكة والتأكد من استحقاق المستفيدين.
أخصائي المحاسبة	تنفيذ عمليات الصرف وفق الموافقات المعتمدة.

١٣٢,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استلام طلب صرف الدعم من الجهة الشريكة.	قسم إدارة الشراكات
٢	مراجعة بيانات المستفيدين والتحقق من استيفاء الشروط.	وحدة الدعم العيني
٣	إصدار الموافقة على الصرف من المدير المختص.	المدير التنفيذي
٤	إرسال الموافقة إلى أخصائي المحاسبة لتنفيذ الصرف.	وحدة الدعم العيني
٥	إعداد تقرير شهري حول عمليات الصرف والتأكد من وصول الدعم.	مدير وحدة الدعم العيني

١٣٢,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج طلب صرف دعم من جهة شريكة
- تقرير متابعة عمليات الصرف
- دليل معايير استحقاق الدعم

١٣٢,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة الطلبات التي تمت الموافقة عليها مقارنة بالإجمالي المستلم.
- سرعة معالجة الطلبات من لحظة استلامها حتى الموافقة عليها.
- مستوى رضا الجهات الشريكة عن سرعة الاستجابة ودقة المعالجة.

١٠,٣٢ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج طلب صرف دعم من جهة شريكة	SUP-REQ-001
تقرير متابعة عمليات الصرف	SUP-RPT-089

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تنظيم عمليات صرف الدعم للجهات الشريكة وضمان الامتثال لمعايير الصرف العادل والشفافية وفق ISO 9001.

خامساً : إجراءات إدارة العلاقات العامة والشراكات.

١٣٨. إعداد وتوقيع عقود الشراكة ومذكرات التفاهم (إدارة العلاقات العامة والشراكات)

١٣٣,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إعداد وتوقيع عقود الشراكة ومذكرات التفاهم
رقم الوثيقة	FM-002
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٣٣,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٣٣,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان إعداد وتوقيع عقود الشراكة ومذكرات التفاهم بطريقة قانونية ومنظمة، مما يسهم في بناء علاقات مستدامة مع الشركاء والداعمين .

١٣٣,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الشراكات التي تعقدها الجمعية مع الجهات الداعمة والمانحة والجهات الحكومية والخاصة.

١٣٣,٥ التعريفات:

- عقد الشراكة :اتفاق رسمي يحدد التزامات كل طرف في التعاون المشترك.
- مذكرة التفاهم :وثيقة غير ملزمة تحدد مجالات التعاون العامة بين الأطراف.
- نظام إدارة الشراكات :قاعدة بيانات إلكترونية تسجل جميع العقود والشراكات المبرمة.

١٣٣,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
إدارة العلاقات العامة والشراكات	الإشراف على إعداد العقود ومذكرات التفاهم.
المستشار القانوني	مراجعة البنود القانونية والتأكد من الامتثال للوائح.
الإدارات المستفيدة	تحديد المتطلبات والاحتياجات التشغيلية للشراكات.

١٣٣,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد الحاجة إلى عقد شراكة جديد أو مذكرة تفاهم.	إدارة العلاقات العامة والشراكات
٢	إعداد مسودة العقد بالتنسيق مع الإدارة القانونية.	إدارة العلاقات العامة والشراكات
٣	مراجعة المسودة من قبل المستشار القانوني.	المستشار القانوني
٤	توقيع العقد واعتماده من قبل الإدارة العليا.	إدارة العلاقات العامة والشراكات
٥	توثيق العقد في نظام إدارة الشراكات.	إدارة العلاقات العامة والشراكات

١٣٣,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج عقد الشراكة
- سجل متابعة العقود والشراكات
- تقرير أداء الشراكات

١٣٣,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد الشراكات الجديدة المبرمة سنويًا.
- نسبة العقود التي تم تنفيذها وفق الشروط المحددة.
- معدل رضا الشركاء عن التعاون مع الجمعية.

ملخص:

يضمن هذا الإجراء تنظيم عملية إعداد وتوقيع عقود الشراكة ومذكرات التفاهم لضمان توافقها مع المعايير القانونية، مما يعزز استدامة التعاون بين الجمعية والشركاء.

١٣٩. طلب التغطية الإعلامية والتصميم والطباعة (العلاقات العامة والشراكات)

١٣٤,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	طلب التغطية الإعلامية والتصميم والطباعة
رقم الوثيقة	COM-001
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٣٤,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٣٤,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية طلب التغطية الإعلامية والتصميم والطباعة لدعم الحملات الإعلامية للجمعية وزيادة الوعي حول أنشطتها.

١٣٤,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الأنشطة الإعلامية للجمعية، بما في ذلك الحملات الإعلامية، التصميمات الترويجية، والطباعة.

١٣٤,٥ التعريفات:

- التغطية الإعلامية: يشمل جميع الأنشطة التي تروج لأنشطة الجمعية في وسائل الإعلام.
- التصميم والطباعة: إعداد المواد التسويقية والترويجية وطباعتها ونشرها عبر القنوات المختلفة.
- نظام إدارة الطلبات الإعلامية: قاعدة بيانات تسجل جميع طلبات التغطية الإعلامية والتصميمات المطلوبة.

١٣٤,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
العلاقات العامة	الإشراف على طلبات التغطية الإعلامية والتصميمات.
فريق الإعلام والتسويق	تنفيذ التصميم والإعلانات والتنسيق مع الجهات الإعلامية.
الإدارات المستفيدة	تقديم الطلبات وفق الحاجة التشغيلية والبرامج المستهدفة.

١٣٤,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استلام طلب التغطية الإعلامية أو التصميم أو الطباعة.	الإدارات المستفيدة
٢	مراجعة الطلب وتحديد المتطلبات الفنية.	فريق الإعلام والتسويق
٣	تنفيذ التصميم وإعداد المحتوى الإعلامي.	فريق الإعلام والتسويق
٤	إرسال المحتوى للموافقة النهائية.	العلاقات العامة
٥	نشر التغطية الإعلامية أو طباعة المواد المطلوبة.	فريق الإعلام والتسويق

١٣٤,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج طلب تغطية إعلامية
- تقرير تنفيذ الحملة الإعلامية
- سجل التغطيات الإعلامية

١٣٤,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد التغطيات الإعلامية المنفذة مقارنة بالخطة السنوية.
- مستوى رضا الإدارات عن جودة التصميم والطباعة.
- نسبة الحملات التي تمت وفق الجدول الزمني المحدد.

١٣٤,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج طلب تغطية إعلامية	COM-MED-001
تقرير متابعة التغطية الإعلامية	COM-RPT-002

ملخص:

يضمن هذا الإجراء تنظيم طلبات التغطية الإعلامية والتصميم والطباعة لدعم أنشطة الجمعية وتعزيز تواصلها مع الجمهور .

١٤٠. خدمة العملاء الإعلامية والرد على الاستفسارات (العلاقات العامة والشراكات)

١٣٥,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	خدمة العملاء الإعلامية والرد على الاستفسارات
رقم الوثيقة	COM-002
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٣٥,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٣٥,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية الرد على استفسارات الجمهور ووسائل الإعلام لضمان التواصل الفعال وتعزيز صورة الجمعية .

١٣٥,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع عمليات الاستفسارات الواردة من الإعلاميين، الجهات الرسمية، المتبرعين، والجمهور العام عبر مختلف قنوات التواصل.

١٣٥,٥ التعريفات:

- خدمة العملاء الإعلامية: فريق متخصص يتولى التعامل مع الاستفسارات والطلبات الإعلامية.
- نظام إدارة الاستفسارات: قاعدة بيانات تُستخدم لتسجيل ومتابعة طلبات الإعلاميين والمتبرعين.
- التواصل الرسمي: جميع الاستجابات الرسمية التي تقدمها الجمعية للإعلام والجمهور.

١٣٥,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
العلاقات العامة	الإشراف على عمليات الرد على الاستفسارات الإعلامية.
أخصائي الاتصال والمتابعة	استقبال ومعالجة الاستفسارات والرد عليها.
الإدارات المعنية	تقديم المعلومات الدقيقة حول الاستفسارات المتعلقة بأنشطتها.

١٣٥,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استقبال الاستفسارات عبر القنوات الرسمية (البريد، الهاتف، وسائل التواصل).	أخصائي الاتصال والمتابعة
٢	تصنيف الاستفسارات حسب نوعها وأولويتها.	أخصائي الاتصال والمتابعة
٣	إحالة الاستفسارات المعقدة إلى الإدارات المختصة.	أخصائي الاتصال والمتابعة
٤	إعداد رد رسمي والرد على الاستفسار خلال الإطار الزمني المحدد.	أخصائي الاتصال والمتابعة
٥	توثيق جميع الاستفسارات والردود في نظام المتابعة.	أخصائي الاتصال والمتابعة

١٣٥,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل الاستفسارات الإعلامية
- نموذج متابعة الردود الإعلامية
- تقرير شهري عن طلبات الإعلاميين

١٣٥,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- متوسط زمن الاستجابة للاستفسارات الإعلامية.
- معدل رضا الجمهور عن سرعة ووضوح الردود.
- عدد الاستفسارات المتكررة التي تم توثيقها لحلول مستقبلية.

١٣٥,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تسجيل استفسار إعلامي	COM-INQ-001
تقرير متابعة الاستفسارات الإعلامية	COM-RPT-002

ملخص:

يساعد هذا الإجراء على تحسين خدمة العملاء الإعلامية وضمان استجابة سريعة وفعالة لجميع الاستفسارات، مما يعزز صورة الجمعية ويحقق رضا الجمهور .

١٤١. تنظيم المؤتمرات الصحفية والفعاليات الإعلامية (العلاقات العامة والشراكات)

١٣٦,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تنظيم المؤتمرات الصحفية والفعاليات الإعلامية
رقم الوثيقة	COM-003
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٣٦,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٣٦,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم المؤتمرات الصحفية والفعاليات الإعلامية لضمان تحقيق أقصى تأثير إعلامي والترويج لأنشطة الجمعية .

١٣٦,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع المؤتمرات الصحفية، الفعاليات الإعلامية، واللقاءات الصحفية التي تنظمها الجمعية.

١٣٦,٥ التعريفات:

- المؤتمر الصحفي: حدث إعلامي تنظمه الجمعية للإعلان عن مبادرات أو مشاريع جديدة.
- الفعالية الإعلامية: أي حدث موجه لوسائل الإعلام لتعزيز الوعي بأنشطة الجمعية.
- التغطية الإعلامية: جميع المقالات والتقارير والتغطيات التي تنشرها وسائل الإعلام حول الجمعية.

١٣٦,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
العلاقات العامة	الإشراف على تنظيم المؤتمرات والفعاليات الإعلامية.
فريق الإعلام والتسويق	تجهيز المحتوى الإعلامي والتنسيق مع الصحفيين.
الإدارات المعنية	تقديم المعلومات حول المشاريع والإنجازات التي سيتم الإعلان عنها.

١٣٦,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد الحاجة لتنظيم مؤتمر صحفي أو فعالية إعلامية.	العلاقات العامة
٢	اختيار المكان والزمان المناسبين للفعالية.	فريق الإعلام والتسويق
٣	دعوة وسائل الإعلام والصحفيين للمشاركة.	فريق الإعلام والتسويق
٤	تجهيز المحتوى الإعلامي والعروض التقديمية.	الإدارات المعنية
٥	تنفيذ الفعالية الإعلامية وتوثيقها.	فريق الإعلام والتسويق
٦	متابعة التغطية الإعلامية وتقديم تقرير عن النتائج.	العلاقات العامة

١٣٦,٨ الوثائق المتعلقة:

- خطة تنظيم الفعاليات الإعلامية
- قائمة وسائل الإعلام المدعوة
- تقرير تقييم الفعالية الإعلامية

١٣٦,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد المؤتمرات الصحفية المنفذة سنوياً.
- نسبة وسائل الإعلام التي حضرت وغطت الفعالية.
- مدى تأثير التغطية الإعلامية على الجمهور المستهدف.

١٠, ١٣٦ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تنظيم فعالية إعلامية	COM-EVT-001
تقرير تقييم الفعالية الإعلامية	COM-RPT-003

ملخص:

يضمن هذا الإجراء تنفيذ المؤتمرات الصحفية والفعاليات الإعلامية بطريقة منظمة وفعالة لضمان وصول رسالة الجمعية للجمهور وتعزيز الوعي بأنشطتها.

١٤٢. إعداد وتوزيع البيانات الصحفية والنشرات الإخبارية (العلاقات العامة والشراكات)

١٣٧,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إعداد وتوزيع البيانات الصحفية والنشرات الإخبارية
رقم الوثيقة	COM-004
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٣٧,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٣٧,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية إعداد وتوزيع البيانات الصحفية والنشرات الإخبارية لتعزيز التواصل مع وسائل الإعلام والجمهور، ونشر أخبار الجمعية بشكل فعال.

١٣٧,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع البيانات الصحفية والنشرات الإخبارية التي تصدرها الجمعية للإعلان عن إنجازاتها، مشاريعها، وفعاليتها.

١٣٧,٥ التعريفات:

- البيان الصحفي: مستند رسمي يتم إرساله إلى وسائل الإعلام لتغطية أخبار الجمعية.
- النشرة الإخبارية: تقرير إعلامي دوري يسلط الضوء على إنجازات الجمعية ومشاريعها.
- نظام توزيع الأخبار: قاعدة بيانات تحتوي على قائمة وسائل الإعلام والصحفيين المستهدفين.
- نظام توزيع الأخبار: قاعدة بيانات تحتوي على قائمة وسائل الإعلام والصحفيين المستهدفين.

١٣٧,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
العلاقات العامة	الإشراف على إعداد وتوزيع البيانات الصحفية.
فريق الإعلام والتسويق	إعداد المحتوى الإعلامي وضمان توافقه مع استراتيجية الجمعية.
الإدارات المعنية	توفير المعلومات حول المشاريع والفعاليات المطلوب نشرها.

١٣٧,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد المواضيع التي تستحق التغطية الإعلامية.	فريق الإعلام والتسويق
٢	إعداد البيان الصحفي أو النشرة الإخبارية.	فريق الإعلام والتسويق
٣	مراجعة المحتوى واعتماده من قبل الإدارة العليا.	العلاقات العامة
٤	توزيع البيان الصحفي على وسائل الإعلام المستهدفة.	فريق الإعلام والتسويق
٥	متابعة التغطية الإعلامية وإعداد تقرير الأداء.	فريق الإعلام والتسويق

١٣٧,٨ الوثائق المتعلقة:

- قائمة وسائل الإعلام المستهدفة
- سجل البيانات الصحفية الصادرة
- تقرير متابعة التغطية الإعلامية

١٣٧,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد البيانات الصحفية والنشرات الإخبارية الصادرة سنويًا.
- نسبة البيانات الصحفية التي تم نشرها في وسائل الإعلام.
- معدل التفاعل مع الأخبار المنشورة (مشاهدات، مشاركات، ردود فعل)

١٣٧,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج بيان صحفي	COM-PR-001
تقرير تقييم الفعالية الإعلامية	COM-RPT-004

ملخص:

يضمن هذا الإجراء نشر أخبار الجمعية بشكل فعال وتعزيز تواصلها مع وسائل الإعلام والمجتمع، مما يزيد من الوعي العام حول أنشطتها.

١٤٣. استقبال الجمهور وتسجيل المعاملات (العلاقات العامة والشراكات)

١٣٨,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	استقبال الجمهور وتسجيل المعاملات
رقم الوثيقة	COM-005
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٣٨,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٣٨,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية استقبال الجمهور وتسجيل معاملاتهم لضمان تقديم الخدمات بشكل فعال وسريع .

١٣٨,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع العمليات المتعلقة باستقبال الجمهور في الجمعية، بما في ذلك تقديم المعلومات وتسجيل طلبات الخدمات.

١٣٨,٥ التعريفات:

- استقبال الجمهور :جميع العمليات المتعلقة بالتعامل مع الزوار والضيوف.
- تسجيل المعاملات :توثيق جميع الطلبات والاستفسارات التي يتم تقديمها من قبل الجمهور.
- نظام إدارة الزوار :قاعدة بيانات إلكترونية تُستخدم لتسجيل الزوار ومعاملاتهم.

١٣٨,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
العلاقات العامة	استقبال الزوار وتوجيههم حسب الحاجة.
مدير العلاقات العامة	الإشراف على تسجيل طلبات الجمهور والرد عليها.
الإدارات المعنية	توفير المعلومات المطلوبة حول الخدمات المقدمة للجمهور.

١٣٨,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استقبال الزوار وتحديد احتياجاتهم.	منسق العلاقات العامة والشراكات
٢	تسجيل الطلبات والاستفسارات في نظام إدارة الزوار.	منسق العلاقات العامة والشراكات
٣	توجيه الزوار إلى الإدارات المختصة حسب طلباتهم.	منسق العلاقات العامة والشراكات
٤	متابعة المعاملات والتأكد من الرد عليها.	مدير العلاقات العامة
٥	إعداد تقارير دورية حول استقبال الجمهور.	مدير العلاقات العامة

١٣٨,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل استقبال الجمهور
- نموذج تسجيل المعاملات
- تقرير تحليل طلبات الجمهور

١٣٨,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- متوسط زمن الاستجابة لطلبات الجمهور.
- نسبة رضا الجمهور عن الخدمة المقدمة.
- عدد المعاملات المسجلة والمنجزة شهريًا.

١٣٨,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تسجيل طلبات الجمهور	COM-REQ-001
تقرير متابعة استقبال الجمهور	COM-RPT-005

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تنظيم عملية استقبال الجمهور وتسجيل معاملاتهم بشكل فعال، مما يساهم في تحسين تجربة الزوار وضمان سرعة الاستجابة.

١٤٤. استقبال الضيوف وتوجيههم

(العلاقات العامة والشراكات)

١٣٩,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	استقبال الضيوف وتوجيههم
رقم الوثيقة	COM-006
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٣٩,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٣٩,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية استقبال الضيوف والزوار داخل الجمعية وتوجيههم إلى الجهات المختصة بطريقة احترافية .

١٣٩,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع عمليات استقبال وتوجيه الزوار، سواء كانوا ممثلين لجهات مانحة، متبرعين، أو شركاء استراتيجيين.

١٣٩,٥ التعريفات:

- الضيف: أي شخص يزور الجمعية لحضور اجتماع أو تقديم طلب أو متابعة شراكة.
- نظام استقبال الضيوف: قاعدة بيانات تُستخدم لتوثيق زيارات الضيوف والغرض منها.
- التوجيه: العملية التي يتم فيها إرشاد الضيف إلى المكان أو الإدارة المعنية بطلبه.

١٣٩,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
العلاقات العامة	استقبال الضيوف وتسجيل بياناتهم وتوجيههم للإدارات المختصة.
مدير العلاقات العامة	الإشراف على تنظيم استقبال الضيوف وضمان تقديم تجربة متميزة لهم.
الإدارات المعنية	استقبال الضيوف ضمن إداراتهم وتلبية احتياجاتهم.

١٣٩,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استقبال الضيوف والترحيب بهم عند وصولهم إلى مقر الجمعية.	منسق العلاقات العامة والشراكات
٢	تسجيل بيانات الضيف في نظام إدارة الزوار.	منسق العلاقات العامة والشراكات
٣	توجيه الضيف إلى الجهة أو الشخص المعني بطلبه.	منسق العلاقات العامة والشراكات
٤	تقديم الضيافة المناسبة للضيوف حسب طبيعة الزيارة.	فريق العلاقات العامة
٥	توثيق الزيارة وإعداد تقرير متابعة للجهات المختصة.	فريق العلاقات العامة

١٣٩,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل استقبال الضيوف
- تقرير متابعة زيارات الضيوف
- قائمة الزوار المتوقعين

١٣٩,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- متوسط زمن استقبال الضيف وتوجيهه للإدارة المعنية.
- نسبة رضا الضيوف عن تجربة الاستقبال داخل الجمعية.
- عدد الزيارات الموثقة في نظام استقبال الضيوف.

١٣٩,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تسجيل زيارة ضيف	COM-GUEST-001
تقرير متابعة زيارات الضيوف	COM-RPT-006

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تنظيم استقبال الضيوف بطريقة احترافية، مما يسهم في تعزيز الصورة المؤسسية للجمعية وتحقيق تجربة إيجابية للزوار .

١٤٥. النشر الإلكتروني على الموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي (العلاقات العامة والشراكات)

١٤٠,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	النشر الإلكتروني على الموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي
رقم الوثيقة	COM-007
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ التنفيذ	01/06/2025

١٤٠,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٤٠,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية النشر الإلكتروني لمحتوى الجمعية على موقعها الرسمي ووسائل التواصل الاجتماعي، لضمان وصول المعلومات إلى الجمهور بطريقة فعالة ومتسقة .

١٤٠,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع المنشورات والمحتويات الإعلامية التي تُنشر على الموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي التابعة للجمعية.

١٤٠,٥ التعريفات:

- النشر الإلكتروني: عملية نشر الأخبار والتحديثات عبر الإنترنت لضمان تواصل فعال مع الجمهور.
- الموقع الرسمي للجمعية: المنصة الإلكترونية التي تحتوي على أخبار الجمعية، مشاريعها، وتقاريرها.
- إدارة المحتوى الرقمي: الإشراف على المواد المنشورة لضمان توافقها مع رؤية الجمعية.

١٤٠,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي التسويق الإلكتروني	الإشراف على النشر الإلكتروني ومتابعة الأداء الرقمي.
أخصائي التسويق الإلكتروني	إعداد المحتوى الرقمي للنشر وتحديثه باستمرار.
الإدارات المعنية	تقديم المعلومات والبيانات المطلوبة للنشر.

١٤٠,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد المحتوى المناسب للنشر على المنصات الإلكترونية.	أخصائي التسويق الإلكتروني
٢	إعداد المحتوى وتدقيقه لضمان الاتساق والجودة.	أخصائي التسويق الإلكتروني
٣	مراجعة المحتوى واعتماده من قبل الإدارة المختصة.	أخصائي التسويق الإلكتروني
٤	نشر المحتوى على الموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي.	أخصائي التسويق الإلكتروني
٥	متابعة التفاعل مع المحتوى والرد على التعليقات والاستفسارات.	أخصائي التسويق الإلكتروني

١٤٠,٨ الوثائق المتعلقة:

- خطة النشر الإلكتروني
- قائمة المنشورات المجدولة
- تقرير تحليل أداء المحتوى الرقمي

١٤٠,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد المنشورات الشهرية على الموقع ووسائل التواصل الاجتماعي.
- معدل التفاعل مع المحتوى المنشور.
- نسبة نمو عدد المتابعين والزوار على المنصات الرقمية.

١٤٠,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج مراجعة المحتوى قبل النشر	COM-CONT-001
تقرير تحليل أداء المحتوى الرقمي	COM-RPT-007

ملخص:

يضمن هذا الإجراء نشر محتوى الجمعية على الإنترنت بطريقة احترافية ومنظمة لضمان وصول الرسائل الإعلامية إلى الجمهور المستهدف وزيادة التفاعل مع أنشطة الجمعية وفق معايير ISO 9001

١٤٦. إعداد واعتماد المحتوى والتصاميم الرقمية

(العلاقات العامة والشراكات- إدارة الإعلام الرقمي)

١٤١,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إعداد واعتماد المحتوى والتصاميم الرقمية
رقم الوثيقة	COM-008
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٤١,٢ إعداد /مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٤١,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان إعداد محتوى وتصاميم رقمية تتماشى مع هوية الجمعية وتعزز تواصلها مع الجمهور بطريقة احترافية .

١٤١,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع المحتويات والتصاميم الرقمية التي يتم إنتاجها ونشرها على الموقع الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي، والتقارير الرقمية.

١٤١,٥ التعريفات:

- المحتوى الرقمي: جميع النصوص، الصور، مقاطع الفيديو، والتصاميم التي يتم نشرها عبر الإنترنت.
- التصميم الرقمي: عمليات إنشاء مواد مرئية متوافقة مع الهوية البصرية للجمعية.
- نظام مراجعة المحتوى: عملية تدقيق المحتوى قبل نشره لضمان جودته واتساقه مع الأهداف المؤسسية.

١٤١,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي التسويق الإلكتروني	الإشراف على إعداد ومراجعة المحتوى الرقمي.
فريق التصميم الرقمي	إنشاء التصاميم الترويجية والمرئية.
الإدارات المعنية	تقديم المعلومات والبيانات المطلوبة لإعداد المحتوى.

١٤١,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد متطلبات المحتوى أو التصميم المطلوب.	أخصائي التسويق الإلكتروني
٢	إعداد المحتوى والتصاميم وفق الهوية المؤسسية.	أخصائي التسويق الإلكتروني
٣	مراجعة الجودة والاتساق مع الهوية البصرية.	أخصائي التسويق الإلكتروني
٤	اعتماد المحتوى والتصميم من الإدارة المختصة.	أخصائي التسويق الإلكتروني
٥	نشر المحتوى الرقمي أو استخدامه في الحملات الترويجية.	أخصائي التسويق الإلكتروني

١٤١,٨ الوثائق المتعلقة:

- دليل الهوية البصرية للجمعية
- قائمة المحتوى الرقمي المجدول
- تقرير تحليل أداء المحتوى الرقمي

١٤١,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد المحتويات الرقمية التي تم إنتاجها شهريًا.
- نسبة الموافقات على المحتوى والتصاميم دون تعديلات جوهرية.
- معدل التفاعل مع المحتوى الرقمي المنشور.

١٤١,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج مراجعة المحتوى والتصميم	COM-DES-001
تقرير تحليل أداء المحتوى الرقمي	COM-RPT-008

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في ضمان إنتاج محتوى وتصاميم رقمية متوافقة مع أهداف الجمعية وتعزيز التواصل الرقمي مع الجمهور بطريقة احترافية .

١٤٧. توثيق المناسبات والفعاليات (صور، فيديو، وتقرير ختامي) (العلاقات العامة والشراكات)

١٤٢,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	توثيق المناسبات والفعاليات (صور، فيديو، وتقرير ختامي)
رقم الوثيقة	COM-009
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٤٢,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٤٢,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية توثيق المناسبات والفعاليات التي تنظمها الجمعية لضمان حفظ جميع البيانات الإعلامية والتقارير المرتبطة بها .

١٤٢,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الفعاليات الرسمية، المؤتمرات، والأنشطة التي يتم تنفيذها داخل الجمعية.

١٤٢,٥ التعريفات:

- التوثيق الإعلامي: عملية تسجيل وحفظ الصور، الفيديوهات، والتقارير المتعلقة بالفعاليات.
- التقرير الختامي: مستند رسمي يوضح تفاصيل الفعالية، نتائجها، والتوصيات المستقبلية.
- نظام أرشفة التوثيق: قاعدة بيانات لحفظ جميع ملفات التوثيق الإعلامي.

١٤٢,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير التوثيق الإعلامي	الإشراف على تغطية وتوثيق الفعاليات.
فريق التصوير والتوثيق	التقاط الصور والفيديوهات أثناء الفعاليات.
الإدارات المعنية	تقديم المعلومات والتفاصيل المطلوبة للتقرير الختامي.

١٤٢,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	جدولة عملية التوثيق للفعاليات القادمة.	مدير التوثيق الإعلامي
٢	التقاط الصور والفيديوهات أثناء الفعالية.	فريق التصوير والتوثيق
٣	جمع البيانات والإحصائيات المتعلقة بالفعالية.	الإدارات المعنية
٤	إعداد التقرير الختامي للفعالية.	وحدة التبرعات العينية الإعلامي
٥	حفظ الصور والفيديوهات والتقرير في الأرشيف الإعلامي.	مدير التوثيق الإعلامي

١٤٢,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل توثيق الفعاليات
- تقرير الفعالية الختامي
- أرشيف الصور والفيديوهات

١٤٢,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد الفعاليات الموثقة سنويًا.
- نسبة الفعاليات التي تم إعداد تقرير ختامي لها.
- مستوى رضا الإدارات عن جودة التوثيق الإعلامي.

١٤٢,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج توثيق الفعالية	COM-EVT-002

ملخص:

يضمن هذا الإجراء توثيق جميع الفعاليات والمناسبات بشكل احترافي، مما يعزز من حفظ السجلات الإعلامية ويسهم في تطوير الفعاليات المستقبلية .

١٤٨. تحديث المحتوى الإلكتروني والموقع الرسمي (العلاقات العامة والشراكات – إدارة الإعلام الرقمي)

١٤٣,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تحديث المحتوى الإلكتروني والموقع الرسمي
رقم الوثيقة	COM-010
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٤٣,٢ إعداد /مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٤٣,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان تحديث المحتوى الإلكتروني للموقع الرسمي للجمعية بشكل منتظم لضمان دقة المعلومات وتعزيز التفاعل مع الجمهور .

١٤٣,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع التحديثات المتعلقة بالموقع الإلكتروني للجمعية، بما في ذلك الأخبار، التقارير، البيانات الصحفية، والمعلومات العامة.

١٤٣,٥ التعريفات:

- المحتوى الإلكتروني: يشمل جميع المقالات، الأخبار، والصور التي يتم نشرها على الموقع الرسمي.
- نظام إدارة المحتوى (CMS): منصة إلكترونية تُستخدم لإدارة محتوى الموقع وتحديثه.
- التدقيق الرقمي: عملية مراجعة المحتوى الإلكتروني لضمان دقته وحداثته.

١٤٣,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي التسويق الإلكتروني	الإشراف على تحديث المحتوى الإلكتروني.
أخصائي التسويق الإلكتروني	إعداد ونشر التحديثات على الموقع الرسمي.
الإدارات المعنية	تقديم المعلومات الجديدة المطلوبة للتحديثات.

١٤٣,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	مراجعة الموقع الإلكتروني وتحديد المحتوى المطلوب تحديثه.	أخصائي التسويق الإلكتروني
٢	إعداد المحتوى الجديد ومراجعته لضمان دقته.	أخصائي التسويق الإلكتروني
٣	تحديث المحتوى على الموقع الإلكتروني ونشره.	أخصائي التسويق الإلكتروني
٤	مراجعة التحديثات والتأكد من عمل الروابط بشكل صحيح.	أخصائي التسويق الإلكتروني
٥	تقديم تقرير شهري حول التحديثات التي تمت.	أخصائي التسويق الإلكتروني

١٤٣,٨ الوثائق المتعلقة:

- خطة تحديث المحتوى الإلكتروني
- تقرير مراجعة الموقع الإلكتروني
- قائمة التحديثات الدورية

١٤٣,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد التحديثات التي تم تنفيذها شهريًا.
- عدد التحديثات التي تم تنفيذها شهريًا.
- معدل نمو عدد زوار الموقع الإلكتروني.

١٤٣,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تحديث المحتوى الإلكتروني	COM-WEB-001
تقرير متابعة تحديثات الموقع	COM-RPT-010

ملخص:

يضمن هذا الإجراء تحديث الموقع الإلكتروني للجمعية بانتظام لضمان دقة المعلومات وتعزيز التفاعل مع الجمهور، مما يساهم في تحسين التواصل المؤسسي .

١٤٩. تنظيم اجتماعات المتابعة مع الشركاء الإعلاميين

(العلاقات العامة والشراكات – إدارة العلاقات الإعلامية)

١٤٤,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تنظيم اجتماعات المتابعة مع الشركاء الإعلاميين
رقم الوثيقة	COM-011
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٤٤,٢ إعداد /مراجعة /اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٤٤,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم اجتماعات دورية مع الشركاء الإعلاميين لتعزيز التعاون الإعلامي، وتحديثهم بأنشطة الجمعية، وضمان تحقيق أقصى استفادة من التغطية الإعلامية.

١٤٤,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الاجتماعات التي تُعقد مع وسائل الإعلام، الصحف، القنوات التلفزيونية، والإعلام الرقمي.

١٤٤,٥ التعريفات:

- الشركاء الإعلاميون: يشمل جميع الجهات الإعلامية التي تتعاون مع الجمعية لنشر أخبارها.
- اجتماع المتابعة الإعلامي: اجتماع دوري يتم خلاله مناقشة التعاون الإعلامي والمبادرات المشتركة.
- تقرير متابعة الشراكات الإعلامية: مستند يوثق نتائج الاجتماعات والتوصيات الصادرة عنها.

١٤٤,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير العلاقات الإعلامية	تنظيم الاجتماعات وتنسيق أجندة المواضيع المطروحة للنقاش.
فريق الإعلام والتسويق	إعداد المحتوى الإعلامي والعروض التقديمية للاجتماع.
ممثلو الجهات الإعلامية	تقديم الاقتراحات والتوصيات حول سبل التعاون الإعلامي.

١٤٤,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	جدولة اجتماع المتابعة مع الشركاء الإعلاميين.	مدير العلاقات الإعلامية
٢	تجهيز مواد العرض حول أنشطة الجمعية وإنجازاتها.	فريق الإعلام والتسويق
٣	عقد الاجتماع ومناقشة سبل تطوير التعاون الإعلامي.	مدير العلاقات الإعلامية
٤	توثيق مخرجات الاجتماع وإعداد تقرير متابعة.	مدير العلاقات الإعلامية
٥	متابعة تنفيذ التوصيات الصادرة من الاجتماع.	فريق الإعلام والتسويق

١٤٤,٨ الوثائق المتعلقة:

- جدول اجتماعات المتابعة الإعلامية
- تقرير مخرجات الاجتماعات الإعلامية
- قائمة الشركاء الإعلاميين

١٤٤,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد الاجتماعات الإعلامية المنفذة سنوياً.
- نسبة التوصيات الإعلامية التي تم تنفيذها.
- مدى رضا الشركاء الإعلاميين عن مستوى التعاون.

١٤٤,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج جدول اجتماعات المتابعة الإعلامية	COM-MEET-001
تقرير متابعة الاجتماعات الإعلامية	COM-RPT-011

ملخص:

يضمن هذا الإجراء تنظيم الاجتماعات الإعلامية بطريقة فعالة لتعزيز التعاون مع وسائل الإعلام وزيادة التغطية الإعلامية لأنشطة الجمعية .

١٥٠. الرد على المكالمات الهاتفية والاستفسارات الإلكترونية

(العلاقات العامة – وحدة خدمة العملاء)

١٤٥,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	الرد على المكالمات الهاتفية والاستفسارات الإلكترونية
رقم الوثيقة	CM-001
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٤٥,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٤٥,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان استجابة سريعة وفعالة لجميع المكالمات الهاتفية والاستفسارات الإلكترونية الواردة إلى الجمعية.

١٤٥,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع عمليات استقبال المكالمات الهاتفية ورسائل البريد الإلكتروني والاستفسارات عبر المنصات الرقمية.

١٤٥,٥ التعريفات:

- خدمة العملاء: الجهة المسؤولة عن استقبال المكالمات والاستفسارات.
- الاستفسارات الإلكترونية: جميع الأسئلة الواردة عبر البريد الإلكتروني أو وسائل التواصل الاجتماعي.
- نظام متابعة الاستفسارات: أداة تُستخدم لتسجيل ومتابعة جميع الطلبات الواردة.

١٤٥,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
العلاقات العامة	الإشراف على عمليات الرد على المكالمات والاستفسارات.
أخصائي الاتصال والمتابعة	استقبال الطلبات، تقديم الردود، وتحويل الطلبات المتخصصة.
الإدارات المختصة	توفير المعلومات المطلوبة للإجابة عن الاستفسارات.

١٤٥,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استقبال المكالمة أو الاستفسار الإلكتروني.	أخصائي الاتصال والمتابعة
٢	تقديم إجابة مباشرة أو تحويل الطلب للإدارة المختصة.	أخصائي الاتصال والمتابعة
٣	تسجيل بيانات الطلب أو الاستفسار في النظام.	أخصائي الاتصال والمتابعة
٤	متابعة حالة الاستفسار لضمان إغلاقه بنجاح.	أخصائي الاتصال والمتابعة
٥	إعداد تقرير شهري عن أداء الاستجابة للاستفسارات.	العلاقات العامة

١٤٥,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل الاستفسارات الهاتفية والإلكترونية
- دليل الاستجابات الموحدة
- تقرير أداء خدمة العملاء

١٤٥,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- متوسط زمن الاستجابة لكل استفسار.
- نسبة الاستفسارات التي تم حلها من أول مرة.
- معدل رضا المستفيدين عن جودة الاستجابات.

١٤٥,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تسجيل استفسار هاتف أو إلكتروني	CM-REQ-001
تقرير متابعة أداء خدمة العملاء	CM-RPT-002

ملخص:

يضمن هذا الإجراء تحسين تجربة العملاء من خلال توفير استجابات سريعة وفعالة لجميع المكالمات والاستفسارات وفق ISO 9001.

١٥١. إعداد وتوزيع تقارير الأداء اليومية والأسبوعية

(العلاقات العامة والشراكات – وحدة التقارير والمتابعة)

١٤٦,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إعداد وتوزيع تقارير الأداء اليومية والأسبوعية
رقم الوثيقة	CM-002
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٤٦,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٤٦,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى توثيق أداء الإدارات المختلفة بشكل دوري لضمان تحسين العمليات التشغيلية وزيادة الفعالية المؤسسية.

١٤٦,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الإدارات والأقسام التي يتطلب عملها متابعة دورية للأداء والإنجازات.

١٤٦,٥ التعريفات:

- تقرير الأداء اليومي: مستند يوثق الإنجازات اليومية لكل قسم.
- التقرير الأسبوعي: تحليل مفصل للأداء خلال أسبوع معين مقارنة بالمستهدفات.
- نظام إدارة الأداء: أداة تُستخدم لتجميع وتحليل التقارير الدورية.

١٤٦,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
العلاقات العامة	الإشراف على إعداد وتوزيع التقارير الدورية.
العلاقات العامة	جمع البيانات وإعداد التقارير وفق القوالب المعتمدة.
الإدارات المستفيدة	تقديم البيانات والمستجدات لأغراض التوثيق والتحليل.

١٤٦,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	جمع بيانات الأداء اليومية والأسبوعية من الإدارات.	العلاقات العامة
٢	إعداد التقارير وفق النموذج المعتمد.	العلاقات العامة
٣	مراجعة التقارير لضمان دقة المعلومات.	العلاقات العامة
٤	توزيع التقارير على الإدارات المعنية.	العلاقات العامة
٥	تقديم تقرير شهري يوضح الاتجاهات العامة للأداء.	العلاقات العامة

١٤٦,٨ الوثائق المتعلقة:

- قوالب تقارير الأداء اليومية والأسبوعية
- تقرير تحليل الاتجاهات الشهرية للأداء
- خطة التحسين بناءً على تقارير الأداء

١٤٦,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة الإدارات التي تلتزم بتقديم البيانات الدورية.
- معدل تنفيذ توصيات تحسين الأداء بناءً على التقارير.
- نسبة التقارير التي تم إعدادها ضمن الجدول الزمني المحدد.

١٤٦,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تقرير الأداء اليومي	CM-DPR-001
نموذج تقرير الأداء الأسبوعي	CM-WPR-002
تقرير تحليل الأداء الشهري	CM-RPT-011

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تحسين الأداء المؤسسي من خلال تقديم تقارير دورية موثوقة تساهم في اتخاذ قرارات تشغيلية أكثر كفاءة وفق ISO 9001.

١٥٢. تقييم رضا العملاء والمستفيدين من الخدمات (العلاقات العامة – وحدة قياس الأثر والمتابعة)

١٤٧,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تقييم رضا العملاء والمستفيدين من الخدمات
رقم الوثيقة	CM-003
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ التنفيذ	01/06/2025

١٤٧,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٤٧,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى قياس رضا المستفيدين والعملاء عن الخدمات المقدمة، وتحليل الملاحظات لتحسين الأداء المؤسسي وزيادة جودة الخدمات.

١٤٧,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين والعملاء.

١٤٧,٥ التعريفات:

- استبيان رضا العملاء: أداة تُستخدم لجمع آراء العملاء حول جودة الخدمات.
- تحليل الملاحظات: عملية مراجعة التغذية الراجعة لتحسين الأداء.
- نظام إدارة رضا العملاء: أداة إلكترونية تُستخدم لتتبع نتائج الاستبيانات والتقارير.

١٤٧,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
العلاقات العامة	الإشراف على عمليات قياس الرضا.
أخصائي الحوكمة والامتثال	تنفيذ الاستبيانات وتحليل البيانات.
الإدارات المستفيدة	تنفيذ التوصيات بناءً على نتائج التقييم.

١٤٧,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	إعداد الاستبيانات وتصميم نماذج قياس الرضا.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٢	توزيع الاستبيانات عبر القنوات المناسبة.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٣	تحليل البيانات واستخراج المؤشرات.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٤	إعداد تقرير شامل يتضمن الملاحظات والتوصيات.	العلاقات العامة
٥	متابعة تنفيذ التحسينات بناءً على النتائج.	الإدارات المستفيدة

١٤٧,٨ الوثائق المتعلقة:

- تقرير رضا العملاء السنوي
- استبيانات تقييم جودة الخدمات
- خطة التحسين بناءً على الملاحظات

١٤٧,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة رضا المستفيدين مقارنة بالعام السابق.
- عدد التحسينات التي تم تنفيذها بناءً على الملاحظات.
- نسبة الاستجابة للاستبيانات مقارنة بإجمالي المستفيدين.

١٤٧,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج استبيان رضا المستفيدين	CM-SAT-001
تقرير تحليل نتائج الاستبيانات	CM-RPT-012

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تحسين تجربة المستفيدين وزيادة رضاهم عن الخدمات من خلال جمع وتحليل الملاحظات وتنفيذ التحسينات وفق ISO 9001.

١٥٣. تنسيق تبادل المعلومات بين الأقسام والإدارات (العلاقات العامة)

١٤٨,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تنسيق تبادل المعلومات بين الأقسام والإدارات
رقم الوثيقة	CM-004
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٤٨,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٤٨,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تحسين تدفق المعلومات بين الأقسام المختلفة لضمان تنفيذ العمليات التشغيلية بكفاءة وتفاذي ازدواجية الجهود.

١٤٨,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الإدارات والأقسام التي تحتاج إلى تنسيق مستمر في تبادل المعلومات.

١٤٨,٥ التعريفات:

- تبادل المعلومات: العملية التي يتم من خلالها مشاركة البيانات بين الإدارات لضمان استمرارية العمليات التشغيلية.
- نظام إدارة المعلومات: أداة تُستخدم لتسجيل وتتبع المعلومات المتبادلة بين الإدارات.
- التنسيق الإداري: عملية تنظيم قنوات الاتصال بين مختلف الأقسام لضمان تدفق المعلومات بسلاسة.

١٤٨,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
العلاقات العامة	الإشراف على تنسيق عمليات تبادل المعلومات.
فرق العمل	إرسال واستقبال المعلومات وفق القنوات الرسمية.
الإدارات المستفيدة	استخدام المعلومات المتاحة لتحسين الأداء التشغيلي.

١٤٨,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد نوع المعلومات المطلوبة لكل إدارة.	العلاقات العامة
٢	تحديد قنوات تبادل المعلومات الرسمية.	العلاقات العامة
٣	مشاركة البيانات والمعلومات وفق الإجراءات المتفق عليها.	فرق العمل
٤	التحقق من استلام المعلومات والتأكد من دقتها.	الإدارات المستفيدة
٥	تقديم تقرير شهري حول أداء تبادل المعلومات.	العلاقات العامة

١٤٨,٨ الوثائق المتعلقة:

- دليل تبادل المعلومات الداخلية
- قائمة القنوات الرسمية لتبادل البيانات
- تقرير متابعة كفاءة عمليات التبادل المعلوماتي

١٤٨,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- معدل استجابة الإدارات لطلبات تبادل المعلومات.
- نسبة الأخطاء في المعلومات المتبادلة بين الإدارات.
- رضا الإدارات عن سهولة الوصول إلى البيانات المطلوبة.

١٤٨,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج طلب تبادل معلومات بين الإدارات	CM-EXC-001
تقرير متابعة جودة تبادل المعلومات	CM-RPT-015

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تحسين تدفق المعلومات بين الإدارات المختلفة لضمان استمرارية العمليات التشغيلية بكفاءة وفعالية وفق ISO 9001.

١٥٤. تنظيم وتوثيق الفعاليات والمؤتمرات

(العلاقات العامة – وحدة العلاقات العامة والإعلام)

١٤٩,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تنظيم وتوثيق الفعاليات والمؤتمرات
رقم الوثيقة	CM-006
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٤٩,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٤٩,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم وتوثيق الفعاليات والمؤتمرات التي تعقدها الجمعية لضمان تحقيق الأهداف المحددة وزيادة تأثيرها الإعلامي.

١٤٩,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الفعاليات والمؤتمرات التي تنظمها الجمعية أو تشارك فيها.

١٤٩,٥ التعريفات:

- الفعاليات والمؤتمرات: الأنشطة التي تُعقد لتعزيز التواصل مع الجمهور والشركاء.
- توثيق الفعاليات: تسجيل وتوثيق تفاصيل الحدث والصور والتغطية الإعلامية.
- نظام إدارة الفعاليات: أداة تُستخدم لتنظيم وجدولة الفعاليات وتوثيقها.

١٤٩,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
العلاقات العامة	الإشراف على تنظيم الفعاليات ومتابعة تنفيذها.
العلاقات العامة	تنسيق الفعالية والتواصل مع المشاركين.
العلاقات العامة	توثيق الفعالية عبر الصور والتقارير الإعلامية.

١٤٩,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تسجيل تفاصيل الاجتماع (التاريخ، الحضور، الموضوعات).	العلاقات العامة
٢	تدوين محضر الاجتماع شاملاً القرارات والتوصيات.	العلاقات العامة
٣	مراجعة المحضر واعتماده من المدير المعني.	العلاقات العامة
٤	توزيع محضر الاجتماع على الإدارات المعنية.	العلاقات العامة
٥	متابعة تنفيذ التوصيات ورفع تقرير دوري.	العلاقات العامة

١٤٩,٨ الوثائق المتعلقة:

- دليل تنظيم الفعاليات
- قائمة المشاركين في الفعالية
- تقرير تغطية الفعاليات والمؤتمرات

١٤٩,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد الفعاليات التي تم توثيقها مقارنة بالجمالي.
- مستوى رضا المشاركين عن الفعالية وفق الاستبيانات.
- مدى تحقيق الفعالية للأهداف المحددة مسبقًا.

١٤٩,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تسجيل فعالية	CM-EVT-003
تقرير تغطية الفعالية	CM-RPT-017

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في ضمان تنظيم الفعاليات بشكل احترافي وتوثيقها بفعالية لتحقيق الأثر المرجو وفق ISO 9001.

١٥٥. التحقق من تحديث الموقع الإلكتروني

(وحدة العلاقات العامة – قسم الإعلام والتسويق الرقمي)

١٥٠,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	التحقق من تحديث الموقع الإلكتروني
رقم الوثيقة	COM-001
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٥٠,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٥٠,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى التحقق من تحديث محتوى الموقع الإلكتروني وضمان دقة المعلومات المنشورة وفقًا لآخر المستجدات التنظيمية والأنشطة الخيرية.

١٥٠,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع صفحات الموقع الإلكتروني الخاصة بالجمعية، بما في ذلك الأقسام الإخبارية، التقارير، والتواصل مع المستفيدين والمتبرعين.

١٥٠,٥ التعريفات:

- تحديث الموقع الإلكتروني: عملية مراجعة وتعديل المحتوى لضمان دقته وحداثته.
- محتوى الموقع: يشمل التقارير، الأخبار، الأنشطة، بيانات المتبرعين، وسياسات الجمعية.
- نظام إدارة المحتوى: منصة إلكترونية تُستخدم لإدارة وتحديث صفحات الموقع الإلكتروني.

١٥٠,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
العلاقات العامة	الإشراف على تحديث المحتوى والتأكد من دقته.
العلاقات العامة	تنفيذ التحديثات الدورية وفق الجدول الزمني.
أخصائي تقنية المعلومات	ضمان تشغيل الموقع الإلكتروني وصيانته الدورية.

١٥٠,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	مراجعة الموقع الإلكتروني ربعياً للتحقق من التحديثات المطلوبة.	العلاقات العامة
٢	تحديث الأخبار، الأنشطة، والتقارير المالية.	العلاقات العامة
٣	التحقق من سلاسة تشغيل الموقع وإصلاح أي أخطاء.	أخصائي تقنية المعلومات
٤	إعداد تقرير دوري حول عمليات تحديث الموقع.	العلاقات العامة

١٥٠,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل تحديثات الموقع الإلكتروني
- تقرير الصيانة الدورية للموقع
- قائمة المحتوى المنشور على الموقع

١٥٠,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد التحديثات الشهرية على الموقع الإلكتروني.
- نسبة دقة المحتوى مقارنة بالتقارير الرسمية.
- مستوى تفاعل المستخدمين مع التحديثات الجديدة.

١٥٠,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج متابعة تحديث الموقع الإلكتروني	COM-WEB-001
تقرير تحديثات المحتوى الشهري	COM-RPT-061

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في ضمان تحديث المحتوى المنشور على الموقع الإلكتروني بشكل دوري، مما يعزز الشفافية والتواصل الفعال مع المجتمع وفق ISO 9001.

١٥٦. الرد على الاستفسارات من خلال برنامج الواتساب وبرامج التواصل الاجتماعي (إدارة العلاقات العامة والشركات)

١٥١,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	الرد على الاستفسارات من خلال برنامج الواتساب وبرامج التواصل الاجتماعي
رقم الوثيقة	COM-002
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٥١,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٥١,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى توفير آلية فعالة للرد على استفسارات الجمهور عبر برامج التواصل الاجتماعي، بما في ذلك واتساب، تويتر، وفيسبوك، لضمان تفاعل سريع ودقيق مع المستفيدين والمتبرعين.

١٥١,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع القنوات الرقمية التابعة للجمعية، ويشمل الردود على الاستفسارات، معالجة الشكاوى، وتقديم المعلومات حول البرامج والخدمات.

١٥١,٥ التعريفات:

- الاستفسارات الرقمية: الأسئلة والملاحظات التي يتم إرسالها عبر برامج التواصل الاجتماعي والواتساب.
- نظام إدارة التفاعل الرقمي: أداة تُستخدم لمتابعة الطلبات والردود لضمان الجودة والسرعة.
- إجراءات الاستجابة: مجموعة الخطوات التي تضمن الردود السريعة والدقيقة وفق سياسة التواصل المعتمدة.

١٥١,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
مدير وحدة العلاقات العامة	الإشراف على تنفيذ سياسة التفاعل الرقمي والردود.
أخصائي الاتصال والمتابعة الرقمي	الرد على الاستفسارات ضمن المهلة المحددة.
قسم الإعلام الرقمي	تحديث المحتوى والإجابات الشائعة لضمان سرعة الاستجابة.

١٥١,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	استقبال الاستفسارات عبر برامج التواصل الاجتماعي والواتساب.	أخصائي الاتصال والمتابعة الرقمي
٢	تصنيف الاستفسارات (طلب معلومات، شكوى، اقتراح، دعم فني).	أخصائي الاتصال والمتابعة الرقمي
٣	الرد على الاستفسارات وفق الردود المعتمدة.	أخصائي الاتصال والمتابعة الرقمي
٤	تحويل الطلبات التي تحتاج متابعة إلى الإدارة المختصة.	أخصائي الاتصال والمتابعة الرقمي
٥	إعداد تقرير شهري حول أداء خدمة العملاء الرقمية.	مدير وحدة العلاقات العامة

١٥١,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل الاستفسارات الواردة عبر القنوات الرقمية
- دليل الردود الجاهزة وفق سياسات التواصل
- تقرير تقييم أداء التفاعل الرقمي

١٥١,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- متوسط زمن الاستجابة للاستفسارات عبر الواتساب والتواصل الاجتماعي.
- نسبة الاستفسارات التي تم الرد عليها مقارنة بالإجمالي المستلم.
- مستوى رضا المستخدمين عن سرعة وجودة الردود المقدمة.

١٥١,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تسجيل استفسارات العملاء	COM-INQ-001
تقرير تحليل أداء خدمة العملاء الرقمية	COM-RPT-090

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تحسين تجربة العملاء وتعزيز التواصل السريع والفعال عبر برامج التواصل الاجتماعي وفق ISO 9001.

سادساً: إجراءات وحدة الحوكمة والامتثال.

١٥٧. انتخاب أعضاء مجلس الإدارة وتجديد العضوية (وحدة الحوكمة والامتثال – قسم شؤون مجلس الإدارة)

١٥٢,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	انتخاب أعضاء مجلس الإدارة وتجديد العضوية
رقم الوثيقة	GOV-001
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٥٢,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٥٢,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية انتخاب أعضاء مجلس الإدارة وتجديد عضويتهم وفقاً للوائح الحوكمة لضمان الاستمرارية الفعالة لإدارة الجمعية.

١٥٢,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على أعضاء مجلس الإدارة الحاليين والجدد، وجميع المرشحين الراغبين في الانضمام إلى المجلس.

١٥٢,٥ التعريفات:

- الانتخابات الداخلية: عملية انتخاب أعضاء مجلس الإدارة وفقاً للوائح المعتمدة.
- تجديد العضوية: إعادة تأكيد عضوية الأعضاء الحاليين في المجلس لفترة جديدة.
- نظام تسجيل الأعضاء: أداة تُستخدم لتوثيق بيانات الأعضاء ومتابعة فترات العضوية.

١٥٢,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الحوكمة والامتثال	الإشراف على تنظيم الانتخابات وتجديد العضوية.
لجنة الانتخابات	تنفيذ إجراءات التسجيل والتدقيق في بيانات الأعضاء.
لجنة الانتخابات	الإشراف على عملية التصويت وإعلان النتائج.

١٥٢,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	الإعلان عن فتح باب الترشح لعضوية مجلس الإدارة.	لجنة الانتخابات
٢	استلام طلبات الترشح والتأكد من استيفاء الشروط.	لجنة الانتخابات
٣	تنظيم إجراءات التصويت والانتخابات.	لجنة الانتخابات
٤	فرز الأصوات وإعلان نتائج الانتخابات.	لجنة الانتخابات
٥	توثيق النتائج وتحديث بيانات الأعضاء الجدد.	لجنة الانتخابات

١٥٢,٨ الوثائق المتعلقة:

- قائمة أعضاء مجلس الإدارة الحاليين والجدد
- تقرير نتائج الانتخابات
- دليل إجراءات انتخابات مجلس الإدارة

١٥٢,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة المشاركة في الانتخابات مقارنة بالأعضاء المؤهلين.
- دقة تنفيذ الانتخابات وفق اللوائح المعتمدة.
- مستوى رضا الأعضاء عن إجراءات الانتخابات.

١٥٢,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج طلب ترشح لعضوية مجلس الإدارة	GOV-ELC-001
تقرير نتائج الانتخابات	GOV-RPT-057

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تنظيم عملية انتخاب أعضاء مجلس الإدارة وتجديد العضوية وفق معايير الحوكمة لضمان استمرارية وفعالية إدارة الجمعية وفق ISO 9001.

١٥٨. تحديث قائمة العاملين بالجمعية

(وحدة الحوكمة والامتثال – أخصائي الموارد البشرية)

١٥٣,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تحديث قائمة العاملين بالجمعية
رقم الوثيقة	GOV-002
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٥٣,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٥٣,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تحديث بيانات العاملين بالجمعية بشكل دوري لضمان دقة المعلومات المتعلقة بالموظفين والمتطوعين، وتحقيق الامتثال لمتطلبات الحوكمة والإدارة الفعالة للموارد البشرية

١٥٣,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع العاملين، سواء الموظفين الرسميين أو المتطوعين المسجلين في الجمعية.

١٥٣,٥ التعريفات:

- تحديث قائمة العاملين: عملية مراجعة بيانات الموظفين والمتطوعين بشكل دوري وتعديلها وفق التغييرات الإدارية والتنظيمية.
- نظام إدارة الموارد البشرية: أداة إلكترونية تُستخدم لحفظ وتحديث معلومات العاملين.
- ملف العامل: يشمل البيانات الشخصية، العقود، الدورات التدريبية، وسجلات الأداء.

١٥٣,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الحوكمة والامتثال	الإشراف على تحديث بيانات العاملين.
أخصائي الموارد البشرية	تنفيذ عمليات جمع المعلومات وتحديثها في النظام.
الإدارات المختلفة	تقديم بيانات العاملين المحدثة عند الحاجة.

١٥٣,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	مراجعة قاعدة بيانات العاملين الحالية.	أخصائي الموارد البشرية
٢	إرسال طلب تحديث البيانات للإدارات المختلفة.	أخصائي الموارد البشرية
٣	التحقق من صحة البيانات الجديدة واعتمادها.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٤	تحديث القائمة النهائية في نظام الموارد البشرية.	أخصائي الموارد البشرية
٥	إصدار تقرير دوري حول قائمة العاملين.	أخصائي الموارد البشرية

١٥٣,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل العاملين في الجمعية
- تقرير مراجعة بيانات العاملين
- نموذج تحديث بيانات الموظف

١٥٣,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة دقة البيانات مقارنة بالسجلات الفعلية.
- سرعة استجابة الإدارات في تقديم التحديثات.
- مستوى رضا الموظفين عن دقة بياناتهم في النظام.

١٥٣,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تحديث بيانات الموظف	GOV-HR-001
تقرير متابعة تحديث قائمة العاملين	GOV-RPT-058

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تحديث قائمة العاملين بالجمعية لضمان دقة المعلومات وتحقيق الامتثال لمتطلبات الحوكمة وفق ISO 9001.

١٥٩. إعداد تقرير قياس الأثر للخدمات المقدمة (وحدة الحوكمة والامتثال – العلاقات العامة)

١٥٤,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إعداد تقرير قياس الأثر للخدمات المقدمة
رقم الوثيقة	GOV-003
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٥٤,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٥٤,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى قياس الأثر الفعلي للخدمات والبرامج التي تقدمها الجمعية، مما يساهم في تحسين الأداء وتحديد فرص التطوير.

١٥٤,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع البرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين والشركاء.

١٥٤,٥ التعريفات:

- تقرير قياس الأثر: وثيقة توضح مدى تأثير الخدمات المقدمة على المستفيدين والمجتمع.
- المؤشرات القياسية: معايير رقمية ونوعية تُستخدم لتقييم فعالية البرامج والخدمات.
- أدوات التقييم: تشمل الاستبيانات، المقابلات، وتحليل البيانات الإحصائية.

١٥٤,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الحوكمة والامتثال	الإشراف على عمليات قياس الأثر وإعداد التقرير النهائي.
العلاقات العامة	جمع البيانات وتحليلها باستخدام الأدوات المناسبة.
الإدارات التنفيذية	توفير المعلومات حول الخدمات والبرامج المنفذة.

١٥٤,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد نطاق الخدمات التي سيتم قياس أثرها.	العلاقات العامة
٢	جمع البيانات باستخدام الأدوات المختلفة.	العلاقات العامة
٣	تحليل النتائج وإعداد التوصيات.	العلاقات العامة
٤	مراجعة التقرير واعتماده.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٥	تقديم التقرير لمجلس الإدارة والجهات الرقابية.	أخصائي الحوكمة والامتثال

١٥٤,٨ الوثائق المتعلقة:

- تقرير قياس الأثر للخدمات
- تحليل بيانات المستفيدين
- نموذج تقييم فعالية البرامج

١٥٤,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة الخدمات التي تم قياس أثرها سنويًا.
- دقة التحليلات المقدمة مقارنة بالبيانات الفعلية.
- مدى تنفيذ التوصيات الناتجة عن التقرير.

١٥٤,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج قياس الأثر للخدمات	GOV-IMPACT-001
تقرير تحليل نتائج الخدمات	GOV-RPT-059

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في قياس الأثر الحقيقي للخدمات التي تقدمها الجمعية، مما يساهم في تحسين الجودة والفعالية وفق ISO 9001.

١٦٠. التحقق من إعداد تقرير قياس الرضا ونشره (وحدة الحوكمة والامتثال – العلاقات العامة)

١٥٥,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	التحقق من إعداد تقرير قياس الرضا ونشره
رقم الوثيقة	GOV-004
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٥٥,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٥٥,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى التحقق من إعداد تقرير قياس رضا المستفيدين والمتبرعين ونشره لتعزيز الشفافية وتحسين جودة الخدمات.

١٥٥,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع التقارير الدورية التي تُعد لقياس رضا المستفيدين والمتبرعين عن الخدمات والبرامج المقدمة من الجمعية.

١٥٥,٥ التعريفات:

- تقرير قياس الرضا: مستند يعكس مدى رضا المستفيدين والمتبرعين عن الخدمات المقدمة.
- أدوات قياس الرضا: تشمل الاستبيانات، المقابلات، وتحليل البيانات الإحصائية.
- نشر التقرير: نشر ملخص التقرير عبر الموقع الإلكتروني والمنصات الأخرى للجمعية.

١٥٥,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الحوكمة والامتثال	الإشراف على مراجعة ونشر تقرير قياس الرضا.
العلاقات العامة	جمع البيانات وتحليلها وإعداد التقرير النهائي.
العلاقات العامة	نشر التقرير عبر القنوات الرسمية للجمعية.

١٥٥,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تنفيذ استبيانات قياس رضا المستفيدين والمتبرعين.	العلاقات العامة
٢	تحليل البيانات وإعداد التقرير النهائي.	العلاقات العامة
٣	مراجعة التقرير واعتماده.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٤	نشر التقرير على الموقع الإلكتروني والمنصات الإعلامية.	العلاقات العامة

١٥٥,٨ الوثائق المتعلقة:

- تقرير قياس رضا المستفيدين والمتبرعين
- استبيانات قياس الرضا
- تقرير تحليل بيانات الرضا

١٥٥,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة المشاركين في استبيانات قياس الرضا.
- دقة التحليل المقدم في التقرير.
- مستوى تفاعل الجمهور مع التقرير المنشور.

١٥٥,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج قياس رضا المستفيدين والمتبرعين	GOV-SAT-001
تقرير تحليل نتائج الرضا	GOV-RPT-060

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في قياس رضا المستفيدين والمتبرعين عن الخدمات المقدمة وتحسينها استنادًا إلى البيانات والتوصيات وفق ISO 9001.

١٦١. التحقق من تحديث الموقع الإلكتروني فيما يخص متطلبات الحوكمة
(وحدة الحوكمة والامتثال – العلاقات العامة والتوثيق الرقمي)

١٥٦,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	التحقق من تحديث الموقع الإلكتروني فيما يخص متطلبات الحوكمة
رقم الوثيقة	GOV-005
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٥٦,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٥٦,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان تحديث الموقع الإلكتروني للجمعية ليشمل جميع متطلبات الحوكمة المطلوبة من الجهات الرقابية، مما يعزز الشفافية والامتثال للمعايير التنظيمية.

١٥٦,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع البيانات والمعلومات المتعلقة بالحوكمة التي يجب نشرها على الموقع الإلكتروني وفق متطلبات المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.

١٥٦,٥ التعريفات:

- متطلبات الحوكمة: اللوائح والإجراءات التي تحكم إدارة الجمعية والتي يجب الإفصاح عنها علنًا.
- نظام إدارة المحتوى: منصة إلكترونية تُستخدم لإدارة وتحديث المحتوى على الموقع الإلكتروني.
- تقارير الحوكمة: تشمل الإفصاحات المالية، تقارير الأداء، بيانات الأعضاء، وسياسات الجمعية.

١٥٦,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الحوكمة والامتثال	الإشراف على نشر وتحديث بيانات الحوكمة في الموقع الإلكتروني.
العلاقات العامة	تنفيذ عمليات التحديث الفني والتنسيق مع الإدارات المعنية.
أخصائي تقنية المعلومات	ضمان تشغيل الموقع الإلكتروني والتحقق من قابلية الوصول للمحتوى.

١٥٦,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	مراجعة الموقع الإلكتروني شهرياً للتحقق من استيفاء متطلبات الحوكمة.	العلاقات العامة
٢	تحديث البيانات المالية، التقارير السنوية، وسياسات الحوكمة.	العلاقات العامة
٣	نشر بيانات الأعضاء، اللجان، واللوائح التنظيمية وفق المتطلبات.	العلاقات العامة
٤	التحقق من سهولة الوصول إلى البيانات وتحديث أي أخطاء.	أخصائي تقنية المعلومات
٥	إعداد تقرير دوري حول عمليات تحديث الموقع فيما يخص الحوكمة.	أخصائي الحوكمة والامتثال

١٥٦,٨ الوثائق المتعلقة:

- قائمة متطلبات الحوكمة وفق المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
- تقرير متابعة تحديث بيانات الحوكمة
- سجل عمليات التحديث الإلكتروني

١٥٦,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة اكتمال تحديث بيانات الحوكمة مقارنة بالمتطلبات التنظيمية.
- عدد التعديلات الشهرية التي تمت على الموقع الإلكتروني.
- رضا الجهات الرقابية والمستخدمين عن دقة المعلومات المنشورة.

١٥٦,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج متابعة تحديث بيانات الحوكمة على الموقع	GOV-WEB-002
تقرير الامتثال لمتطلبات الحوكمة الإلكترونية	GOV-RPT-062

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في ضمان نشر وتحديث جميع متطلبات الحوكمة على الموقع الإلكتروني، مما يعزز الشفافية والامتثال التنظيمي وفق ISO 9001.

١٦٢. إقامة ورشة عمل عن الجوانب المالية والقانونية لأعضاء مجلس الإدارة (وحدة الحوكمة والامتثال – أخصائي الموارد البشرية)

١٥٧,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إقامة ورشة عمل عن الجوانب المالية والقانونية لأعضاء مجلس الإدارة
رقم الوثيقة	GOV-006
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٥٧,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٥٧,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم ورشة عمل تدريبية لأعضاء مجلس الإدارة لتعريفهم بالجوانب المالية والقانونية التي تحكم إدارة الجمعية، مما يضمن الامتثال وتحسين الأداء الإداري.

١٥٧,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع أعضاء مجلس الإدارة الحاليين والجدد، ويشمل التدريب على اللوائح المالية والقانونية المرتبطة بالقطاع غير الربحي.

١٥٧,٥ التعريفات:

- ورشة العمل: جلسة تدريبية تهدف إلى تقديم المعرفة المالية والقانونية لأعضاء مجلس الإدارة.
- الإطار القانوني: يشمل جميع اللوائح والتنظيمات التي تحكم الجمعيات الخيرية.
- أخصائي المحاسبة للجمعيات: تشمل إعداد الميزانيات، التدقيق المالي، والالتزام بالمعايير المحاسبية.

١٥٧,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الحوكمة والامتثال	الإشراف على تنظيم الورشة والتنسيق مع الجهات المختصة.
أخصائي الموارد البشرية	إعداد المحتوى التدريبي وتقديم الورشة.
المستشار القانوني	تقديم الجوانب القانونية والتشريعية المرتبطة بمجلس الإدارة.

١٥٧,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد محاور الورشة التدريبية والمحتوى التدريبي.	أخصائي الموارد البشرية
٢	اختيار المحاضرين والخبراء الماليين والقانونيين.	أخصائي الموارد البشرية
٣	تنظيم الورشة في مقر الجمعية أو عبر الإنترنت.	أخصائي الموارد البشرية
٤	تقديم التدريب لأعضاء مجلس الإدارة.	فريق المحاضرين
٥	تقييم الورشة من خلال استبيانات للمشاركين.	أخصائي الموارد البشرية

١٥٧,٨ الوثائق المتعلقة:

- دليل الإطار القانوني والمالي للجمعية
- تقرير تقييم أداء أعضاء مجلس الإدارة
- استبيان قياس رضا المشاركين

١٥٧,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة حضور أعضاء مجلس الإدارة للورشة.
- مستوى رضا المشاركين عن جودة التدريب.
- مدى تطبيق الأعضاء للمعرفة المكتسبة بعد الورشة.

١٥٧,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تسجيل حضور ورشة العمل	GOV-TRN-001
استبيان تقييم ورشة العمل	GOV-RPT-063

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تعزيز فهم أعضاء مجلس الإدارة للجوانب المالية والقانونية، مما يساهم في تحسين الامتثال والجودة الإدارية وفق ISO 9001.

١٦٣. إقامة ورشة عمل عن المخاطر المحتملة لأعضاء مجلس الإدارة والعاملين (وحدة الحوكمة والامتثال – أخصائي الموارد البشرية الإداري)

١٥٨,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إقامة ورشة عمل عن المخاطر المحتملة لأعضاء مجلس الإدارة والعاملين
رقم الوثيقة	GOV-007
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٥٨,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٥٨,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم ورشة عمل تدريبية تهدف إلى توعية أعضاء مجلس الإدارة والعاملين بالمخاطر المحتملة التي قد تواجه الجمعية، بما في ذلك المخاطر المالية، القانونية، التشغيلية، وسبل الحد منها.

١٥٨,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع أعضاء مجلس الإدارة والعاملين بالجمعية لضمان إدراكهم للمخاطر المحتملة وآليات التعامل معها.

١٥٨,٥ التعريفات:

- المخاطر المحتملة: تشمل المخاطر المالية، القانونية، التشغيلية، ومخاطر الامتثال للوائح التنظيمية.
- الإدارة الفعالة للمخاطر: تطبيق استراتيجيات للحد من المخاطر وتقليل تأثيرها على الجمعية.
- التدريب الوقائي: ورش عمل مصممة لتوعية الموظفين وأعضاء مجلس الإدارة بالممارسات الآمنة.

١٥٨,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الحوكمة والامتثال	الإشراف على إعداد وتنفيذ الورشة التدريبية.
أخصائي الموارد البشرية	تصميم المحتوى التدريبي وتنظيم الورشة.
المستشار القانوني	تقديم الجوانب القانونية المتعلقة بإدارة المخاطر.

١٥٨,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد المحاور الرئيسية للورشة التدريبية.	أخصائي الموارد البشرية
٢	اختيار الخبراء والمحاضرين المتخصصين.	أخصائي الموارد البشرية
٣	تنظيم الورشة في مقر الجمعية أو عبر الإنترنت.	أخصائي الموارد البشرية
٤	تقديم المواد التدريبية والتمارين العملية.	فريق المحاضرين
٥	تقييم الورشة من خلال استبيانات للمشاركين.	أخصائي الموارد البشرية

١٥٨,٨ الوثائق المتعلقة:

- دليل إدارة المخاطر في الجمعية
- تقرير تقييم المخاطر المحتملة
- استبيان قياس فعالية التدريب

١٥٨,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد المشاركين من أعضاء مجلس الإدارة والعاملين.
- نسبة رضا المشاركين عن محتوى الورشة.
- عدد التوصيات الناتجة عن الورشة والتي تم تنفيذها.

١٥٨,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تسجيل حضور ورشة العمل	GOV-TRN-002
استبيان تقييم ورشة العمل	GOV-RPT-065

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تعزيز وعي أعضاء مجلس الإدارة والعاملين بالمخاطر المحتملة وتحسين قدرتهم على اتخاذ قرارات أكثر أمانًا واستراتيجية وفق ISO 9001.

١٦٤. تحديث قائمة العقارات والاستثمارات

(وحدة الحوكمة والامتثال – إدارة الخدمات المساندة)

١٥٩,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تحديث قائمة العقارات والاستثمارات
رقم الوثيقة	GOV-008
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٥٩,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٥٩,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تحديث قائمة العقارات والاستثمارات الخاصة بالجمعية لضمان دقة البيانات وتحسين إدارة الأصول بما يخدم الاستدامة المالية.

١٥٩,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الأصول العقارية والاستثمارات التي تمتلكها الجمعية أو تديرها.

١٥٩,٥ التعريفات:

- العقارات: تشمل المباني، الأراضي، والممتلكات التي تملكها الجمعية.
- الاستثمارات: تشمل الأسهم، السندات، والأصول الأخرى التي تستثمر فيها الجمعية لتحقيق دخل مستدام.
- نظام إدارة الأصول: أداة إلكترونية تُستخدم لتسجيل وتحديث بيانات الأصول والاستثمارات.

١٥٩,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الحوكمة والامتثال	الإشراف على تحديث قائمة العقارات والاستثمارات.
إدارة الخدمات المساندة	مراجعة البيانات وتوثيق أي تحديثات جديدة.
أخصائي المحاسبة	التأكد من تسجيل الأصول والاستثمارات في السجلات المحاسبية.

١٥٩,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	مراجعة البيانات الحالية للعقارات والاستثمارات.	إدارة الخدمات المساندة
٢	تحديث قائمة الأصول بناءً على أي تغييرات جديدة.	إدارة الخدمات المساندة
٣	التحقق من تسجيل الأصول المحدثة في النظام المالي.	أخصائي المحاسبة
٤	إعداد تقرير دوري عن العقارات والاستثمارات.	أخصائي الحوكمة والامتثال

١٥٩,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل العقارات والاستثمارات المحدث
- تقرير متابعة الأصول والاستثمارات
- قائمة القيم التقديرية للأصول

١٥٩,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة تحديث بيانات الأصول مقارنة بالتغيرات الفعلية.
- دقة البيانات المالية المرتبطة بالأصول والاستثمارات.
- مستوى الامتثال لمتطلبات الحوكمة في إدارة الأصول.

١٥٩,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تحديث بيانات العقارات	GOV-ASS-001
تقرير مراجعة الأصول والاستثمارات	GOV-RPT-066

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تحسين إدارة العقارات والاستثمارات من خلال تحديث دوري للبيانات وضمان الامتثال لمتطلبات الحوكمة وفق ISO 9001.

١٦٥. التأكد من وجود السجل التجاري وصلاحيه التراخيص (وحدة الحوكمة والامتثال – أخصائي الحوكمة والامتثال والتراخيص)

١٦٠,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	التأكد من وجود السجل التجاري وصلاحيه التراخيص
رقم الوثيقة	GOV-009
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٦٠,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٦٠,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى التحقق من وجود السجل التجاري للجمعية وسلامة جميع التراخيص المطلوبة لضمان الامتثال القانوني واستمرارية العمليات التشغيلية.

١٦٠,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الوثائق القانونية الخاصة بالجمعية، بما في ذلك السجل التجاري والتراخيص المعتمدة من الجهات التنظيمية.

١٦٠,٥ التعريفات:

- السجل التجاري: وثيقة رسمية تثبت تسجيل الجمعية لدى الجهات الحكومية المختصة.
- التراخيص القانونية: التصاريح والموافقات الرسمية التي تسمح للجمعية بممارسة أنشطتها.
- التدقيق القانوني: مراجعة شاملة لجميع المستندات لضمان سريتها وامتثالها للوائح.

١٦٠,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الحوكمة والامتثال	الإشراف على مراجعة السجل التجاري والتراخيص.
أخصائي الحوكمة والامتثال	التدقيق على صحة وسريان المستندات القانونية.
أخصائي المحاسبة	التحقق من تسديد الرسوم المتعلقة بتجديد التراخيص.

١٦٠,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	مراجعة السجل التجاري والتراخيص الممنوحة للجمعية.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٢	التحقق من تاريخ انتهاء الصلاحية والتأكد من التجديد.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٣	متابعة أي متطلبات إضافية لتحديث التراخيص.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٤	تقديم تقرير دوري لمجلس الإدارة حول وضع التراخيص.	أخصائي الحوكمة والامتثال

١٦٠,٨ الوثائق المتعلقة:

- نسخة من السجل التجاري للجمعية
- قائمة التراخيص القانونية الممنوحة للجمعية
- تقرير التدقيق القانوني الدوري

١٦٠,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة الامتثال لتجديد التراخيص القانونية.
- عدد المخالفات أو التأخيرات في تحديث السجلات القانونية.
- مدى التزام الإدارات بالمتطلبات القانونية والإدارية.

١٦٠,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج متابعة تحديث السجل التجاري	GOV-LIC-001
تقرير التدقيق القانوني السنوي	GOV-RPT-067

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في ضمان الامتثال القانوني للجمعية من خلال التحقق المستمر من صلاحية السجل التجاري والتراخيص وفق ISO 9001.

١٦٦. تحديث المؤشرات الدالة على وجود شبهة غسل أموال
(وحدة الحوكمة والامتثال – قسم مكافحة غسل الأموال والامتثال المالي)

١٦١,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تحديث المؤشرات الدالة على وجود شبهة غسل أموال
رقم الوثيقة	GOV-010
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنويًا
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٦١,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٦١,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تحديث المؤشرات الدالة على وجود شبهة غسل أموال لضمان الامتثال للوائح مكافحة غسل الأموال وتقليل المخاطر المالية.

١٦١,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع التعاملات المالية للجمعية، بما في ذلك التبرعات والتحويلات المالية.

١٦١,٥ التعريفات:

- غسل الأموال: عملية إخفاء المصدر غير المشروع للأموال من خلال أنشطة مالية قانونية.
- مؤشرات الاشتباه: علامات تدل على وجود تعاملات مالية غير طبيعية تستوجب التدقيق.
- نظام الامتثال المالي: أداة تُستخدم لمراقبة وتحليل الأنشطة المالية المشبوهة.

١٦١,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الحوكمة والامتثال	الإشراف على تحديث مؤشرات غسل الأموال والتأكد من الامتثال.
أخصائي المحاسبة	مراقبة العمليات المالية وتحديد أي نشاط مشبوه.
أخصائي المحاسبة	إعداد تقارير حول العمليات غير العادية وإبلاغ الجهات الرقابية.

١٦١,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	مراجعة السياسات المالية الحالية المتعلقة بمكافحة غسل الأموال.	أخصائي المحاسبة
٢	تحديث قائمة المؤشرات الدالة على وجود شبهة غسل أموال.	أخصائي المحاسبة
٣	تحليل المعاملات المالية ورصد أي أنشطة غير طبيعية.	أخصائي المحاسبة
٤	إعداد تقرير دوري حول العمليات المشبوهة وإبلاغ الجهات الرقابية.	أخصائي الحوكمة والامتثال

١٦١,٨ الوثائق المتعلقة:

- قائمة المؤشرات الدالة على غسل الأموال
- تقرير مراجعة الامتثال المالي
- سجل العمليات المالية غير العادية

١٦١,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- عدد المعاملات التي تم تحليلها شهرياً للكشف عن غسل الأموال.
- نسبة الامتثال للوائح مكافحة غسل الأموال.
- مستوى التفاعل مع الجهات الرقابية عند الإبلاغ عن العمليات المشبوهة.

١٦١,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تقييم المعاملات المالية المشبوهة	GOV-AML-001
تقرير متابعة مكافحة غسل الأموال	GOV-RPT-068

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تعزيز الامتثال للوائح مكافحة غسل الأموال وتقليل المخاطر المالية من خلال تحديث المؤشرات والكشف المبكر عن الأنشطة المشبوهة وفق ISO 9001.

١٦٧. التأكد من رفع تقارير جمع التبرعات وصرفها في موقع المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي (وحدة الحوكمة والامتثال - أخصائي المحاسبة والتقارير الرقابية)

١٦٢,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	التأكد من رفع تقارير جمع التبرعات وصرفها في موقع المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
رقم الوثيقة	GOV-011
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٦٢,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٦٢,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان الامتثال لمتطلبات المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي من خلال التحقق من رفع التقارير المالية المتعلقة بجمع التبرعات وصرفها وفق اللوائح التنظيمية.

١٦٢,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع عمليات جمع التبرعات وصرفها، والتقارير الدورية التي يتم رفعها إلى المركز الوطني.

١٦٢,٥ التعريفات:

- تقارير جمع التبرعات: مستندات رسمية توضح مصادر التبرعات وقيمتها وأوجه صرفها.
- نظام رفع التقارير: المنصة الإلكترونية التابعة للمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.
- التدقيق المالي: مراجعة التقارير المالية قبل إرسالها لضمان دقتها وامتثالها للمعايير.

١٦٢,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الحوكمة والامتثال	الإشراف على متابعة رفع التقارير المالية.
أخصائي المحاسبة	التحقق من دقة البيانات المالية المتعلقة بجمع التبرعات.
أخصائي المحاسبة	إعداد التقارير المالية ورفعها عبر النظام المعتمد.

١٦٢,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	جمع البيانات المالية المتعلقة بجمع التبرعات وصرفها.	أخصائي المحاسبة
٢	تدقيق البيانات المالية والتحقق من صحتها.	أخصائي المحاسبة
٣	إعداد التقارير وفق النماذج المعتمدة.	أخصائي المحاسبة
٤	رفع التقارير إلى موقع المركز الوطني في الموعد المحدد.	أخصائي المحاسبة
٥	متابعة أي ملاحظات أو استفسارات من المركز الوطني.	أخصائي الحوكمة والامتثال

١٦٢,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل جمع التبرعات والصرف
- تقرير التدقيق المالي قبل الرفع
- إشعار تأكيد رفع التقارير للمركز الوطني

١٦٢,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة الالتزام برفع التقارير في الموعد المحدد.
- عدد التقارير التي تمت مراجعتها والموافقة عليها من المركز الوطني.
- دقة البيانات المالية مقارنة بالتدقيق الداخلي.

١٦٢,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تقرير جمع التبرعات وصرفها	GOV-DON-001
تقرير متابعة الامتثال المالي	GOV-RPT-069

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في ضمان التزام الجمعية برفع التقارير المالية المتعلقة بالتبرعات إلى المركز الوطني وفق المعايير المطلوبة، مما يعزز الشفافية والامتثال وفق ISO 9001

١٦٨. تحديد موعد انعقاد الجمعية العمومية غير العادي (إن وجد)
(وحدة الحوكمة والامتثال – الاتصالات الإدارية)

١٦٣,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	تحديد موعد انعقاد الجمعية العمومية غير العادي (إن وجد)
رقم الوثيقة	GOV-013
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٦٣,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٦٣,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى تنظيم عملية تحديد موعد انعقاد الجمعية العمومية غير العادي عند الحاجة، لضمان الامتثال للأنظمة واللوائح، ومناقشة الأمور الطارئة التي تستدعي انعقادها.

١٦٣,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الحالات التي تستوجب انعقاد جمعية عمومية غير عادية، وفقاً لللائحة الجمعية والقوانين المنظمة للقطاع غير الربحي.

١٦٣,٥ التعريفات:

- الجمعية العمومية غير العادي: اجتماع يُعقد لمناقشة موضوعات استثنائية تحتاج إلى تصويت الأعضاء.
- محضر الاجتماع: وثيقة رسمية تُوثق ما تم مناقشته واتخاذ من قرارات.
- إشعار الدعوة: إعلان رسمي يوجه إلى الأعضاء لحضور الاجتماع وفق الإجراءات المعتمدة.

١٦٣,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الحوكمة والامتثال	الإشراف على تنظيم الجمعية العمومية غير العادي.
الاتصالات الإدارية	إعداد إشعار الدعوة وتوزيعه على الأعضاء.
الإدارة التنفيذية	تحديد جدول الأعمال والتأكد من قانونية الاجتماع.

١٦٣,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد الحاجة لعقد اجتماع الجمعية العمومية غير العادي.	الإدارة التنفيذية
٢	إعداد جدول الأعمال والمستندات الداعمة للاجتماع.	الإدارة التنفيذية
٣	إرسال الدعوات للأعضاء وفق اللوائح التنظيمية.	الاتصالات الإدارية
٤	عقد الاجتماع والتأكد من اكتمال النصاب القانوني.	مجلس الإدارة
٥	توثيق القرارات ورفع محضر الاجتماع للجهات المختصة.	الاتصالات الإدارية

١٦٣,٨ الوثائق المتعلقة:

- محاضر اجتماعات الجمعية العمومية
- قائمة الأعضاء الحاضرين والمصوتين
- تقرير القرارات والتوصيات الصادرة

١٦٣,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة اكتمال النصاب القانوني في الاجتماع.
- دقة توثيق المحاضر ومتابعة تنفيذ القرارات.
- سرعة إرسال المحضر إلى الجهات المختصة بعد الاجتماع.

١٦٣,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج إشعار دعوة الجمعية العمومية	GOV-GEN-001
تقرير متابعة قرارات الجمعية العمومية	GOV-RPT-071

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في ضمان تنظيم اجتماعات الجمعية العمومية غير العادية بكفاءة وفق اللوائح المنظمة والامتثال لمتطلبات الحوكمة وفق ISO 9001.

١٦٩. التحقق من اكتمال التقارير الربعية

(وحدة الحوكمة والامتثال – قسم التقارير والامتثال المالي)

١٦٤,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	التحقق من اكتمال التقارير الربعية
رقم الوثيقة	GOV-014
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٦٤,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٦٤,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان اكتمال التقارير الربعية ومطابقتها للمعايير المالية والتنظيمية، لتعزيز الشفافية والحوكمة.

١٦٤,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع التقارير المالية والتشغيلية التي يتم إعدادها كل ثلاثة أشهر لتقييم الأداء المالي والإداري للجمعية.

١٦٤,٥ التعريفات:

- التقارير الربعية: تشمل البيانات المالية، تقارير الأداء، وتقارير الامتثال التنظيمي التي يتم إعدادها كل ثلاثة أشهر.
- نظام إعداد التقارير: منصة إلكترونية تُستخدم لإعداد ومراجعة التقارير المالية والتشغيلية.
- المراجعة المالية: عملية تدقيق لضمان دقة التقارير الربعية وامتثالها للوائح.

١٦٤,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الحوكمة والامتثال	الإشراف على مراجعة التقارير الربعية والموافقة عليها.
أخصائي المحاسبة	إعداد التقارير المالية وتحليل البيانات التشغيلية.
أخصائي الحوكمة والامتثال	التحقق من الامتثال التنظيمي وتوافق التقارير مع اللوائح.

١٦٤,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تجميع البيانات المالية والتشغيلية للربع الحالي.	أخصائي المحاسبة
٢	إعداد التقارير وفق النماذج المعتمدة.	أخصائي المحاسبة
٣	مراجعة التقارير والتأكد من امتثالها للمعايير.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٤	رفع التقارير إلى الجهات المختصة داخل الجمعية.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٥	تقديم التقارير لمجلس الإدارة والجهات الرقابية.	أخصائي الحوكمة والامتثال

١٦٤,٨ الوثائق المتعلقة:

- التقارير المالية الربعية
- تحليل الأداء التشغيلي
- تقرير الامتثال التنظيمي

١٦٤,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة اكتمال التقارير الربعية في المواعيد المحددة.
- دقة البيانات المالية والتشغيلية المضمنة في التقارير.
- مستوى التوافق مع اللوائح التنظيمية بعد المراجعة.

١٦٤,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج إعداد التقرير الربعي	GOV-QRTR-001
تقرير مراجعة التقارير الربعية	GOV-RPT-072

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في ضمان اكتمال ودقة التقارير الربعية وفق المعايير المالية والتنظيمية المطلوبة لتعزيز الامتثال والشفافية وفق ISO 9001.

١٧٠. التحقق من إجراء التقييمات السنوية (وحدة الحوكمة والامتثال – العلاقات العامة)

١٦٥,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	التحقق من إجراء التقييمات السنوية
رقم الوثيقة	GOV-015
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٦٥,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٦٥,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى التحقق من تنفيذ التقييمات السنوية لجميع الإدارات والبرامج والموظفين لضمان تحسين الأداء العام للجمعية وتحقيق الامتثال لمعايير الجودة والحوكمة.

١٦٥,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع أقسام الجمعية، بما في ذلك تقييم الأداء المؤسسي، تقييم برامج ومشاريع الجمعية، وتقييم أداء الموظفين.

١٦٥,٥ التعريفات:

- التقييم السنوي: عملية مراجعة دورية لأداء الإدارات والموظفين والبرامج.
- مؤشرات الأداء: معايير تُستخدم لقياس كفاءة التنفيذ وتحقيق الأهداف.
- التدقيق الداخلي: مراجعة مستقلة لضمان دقة وشفافية عمليات التقييم.

١٦٥,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الحوكمة والامتثال	الإشراف على تنفيذ ومتابعة عمليات التقييم السنوي.
العلاقات العامة	جمع البيانات وتحليلها وفق مؤشرات الأداء.
الإدارات التشغيلية	تقديم المعلومات والتقارير المطلوبة لعمليات التقييم.

١٦٥,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	جمع البيانات السنوية الخاصة بالأداء المؤسسي.	العلاقات العامة
٢	تحليل نتائج الأداء وفق المؤشرات المحددة.	العلاقات العامة
٣	مراجعة التقييمات الداخلية واعتمادها.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٤	تقديم التقييمات لمجلس الإدارة لاعتمادها.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٥	إعداد تقرير شامل عن نتائج التقييم السنوي.	العلاقات العامة

١٦٥,٨ الوثائق المتعلقة:

- تقارير الأداء السنوية
- تقرير التدقيق الداخلي
- تقرير مؤشرات الأداء الرئيسية

١٦٥,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة تنفيذ التقييمات السنوية وفق الجدول الزمني.
- دقة البيانات المقدمة في التقييمات.
- مستوى التحسينات التي تم تنفيذها بناءً على نتائج التقييم.

١٦٥,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تقييم الأداء السنوي	GOV-EVL-001
تقرير مراجعة التقييمات السنوية	GOV-RPT-073

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تحسين الأداء الإداري والمالي للجمعية من خلال التقييمات السنوية الدورية وفق

ISO 9001.

١٧١. إعداد نموذج إفصاح بيانات الحوكمة وإجراء التقييم الذاتي ونشره (وحدة الحوكمة والامتثال – أخصائي الحوكمة والامتثال والتقارير)

١٦٦,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	إعداد نموذج إفصاح بيانات الحوكمة وإجراء التقييم الذاتي ونشره
رقم الوثيقة	GOV-016
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٦٦,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٦٦,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى توثيق بيانات الحوكمة للجمعية، وإجراء التقييم الذاتي لضمان الامتثال لمتطلبات الحوكمة، ونشر البيانات لتعزيز الشفافية والمصداقية.

١٦٦,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع التقارير والإفصاحات المتعلقة بحوكمة الجمعية، بما في ذلك بيانات مجلس الإدارة، اللجان، السياسات، والتقارير المالية.

١٦٦,٥ التعريفات:

- نموذج الإفصاح: وثيقة تحتوي على معلومات تفصيلية حول حوكمة الجمعية وأدائها التنظيمي.
- التقييم الذاتي: عملية مراجعة دورية لتقييم مدى امتثال الجمعية لمعايير الحوكمة.
- نشر البيانات: مشاركة المعلومات الرئيسية حول الحوكمة عبر الموقع الإلكتروني والقنوات الرسمية.

١٦٦,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الحوكمة والامتثال	الإشراف على إعداد نموذج الإفصاح ونشره.
أخصائي الحوكمة والامتثال	مراجعة صحة البيانات والتأكد من الامتثال التنظيمي.
العلاقات العامة	نشر المعلومات عبر القنوات الرسمية.

١٦٦,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	جمع بيانات الحوكمة من جميع الإدارات ذات الصلة.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٢	إعداد نموذج الإفصاح وفق المتطلبات التنظيمية.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٣	إجراء التقييم الذاتي للتحقق من الامتثال.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٤	مراجعة واعتماد التقرير النهائي.	مجلس الإدارة
٥	نشر نموذج الإفصاح على الموقع الإلكتروني.	العلاقات العامة

١٦٦,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج الإفصاح السنوي للحوكمة
- تقرير التقييم الذاتي للحوكمة
- قائمة السياسات والإجراءات المطبقة

١٦٦,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة اكتمال نموذج الإفصاح السنوي وفق المتطلبات.
- مستوى الامتثال لمعايير الحوكمة المحددة.
- نسبة البيانات المنشورة مقارنة بالإفصاحات المطلوبة.

١٦٦,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج الإفصاح السنوي للحوكمة	GOV-DSC-001
تقرير التقييم الذاتي للحوكمة	GOV-RPT-074

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في توثيق بيانات الحوكمة وإجراء التقييم الذاتي لضمان الامتثال والشفافية في الجمعية وفق ISO 9001.

١٧٢. التحقق من تحديث سجل اشتراكات الأعضاء وإصدار بطاقات العضوية (وحدة الحوكمة والامتثال – قسم شؤون الأعضاء والاشتراكات)

١٦٧,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	التحقق من تحديث سجل اشتراكات الأعضاء وإصدار بطاقات العضوية
رقم الوثيقة	GOV-017
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٦٧,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٦٧,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان تحديث سجل اشتراكات الأعضاء وإصدار بطاقات العضوية بشكل دوري لتعزيز التواصل مع الأعضاء وتأكيد حقوقهم وواجباتهم داخل الجمعية.

١٦٧,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الأعضاء المسجلين في الجمعية، سواء كانوا أعضاء عاملين أو منتسبين.

١٦٧,٥ التعريفات:

- سجل اشتراكات الأعضاء: قائمة تحتوي على بيانات الأعضاء وتاريخ اشتراكاتهم ورسوم التجديد.
- بطاقات العضوية: وثائق رسمية تثبت عضوية الشخص في الجمعية وتمنحه امتيازات محددة.
- نظام إدارة العضوية: أداة إلكترونية تُستخدم لتتبع الاشتراكات وتجديدها وإصدار البطاقات.

١٦٧,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الحوكمة والامتثال	الإشراف على تحديث السجلات وإصدار بطاقات العضوية.
قسم شؤون الأعضاء	تحديث البيانات والتحقق من الاشتراكات المستحقة.
العلاقات العامة	التواصل مع الأعضاء لإبلاغهم بالتحديثات والتجديدات.

١٦٧,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	مراجعة بيانات الأعضاء في سجل الاشتراكات.	الاتصالات الإدارية
٢	إرسال تذكيرات للأعضاء الذين لم يجددوا اشتراكهم.	العلاقات العامة
٣	تحديث بيانات الأعضاء المجددين للاشتراك.	الاتصالات الإدارية
٤	إصدار بطاقات العضوية وإرسالها للأعضاء.	الاتصالات الإدارية
٥	إعداد تقرير حول حالة الاشتراكات المحدثة.	أخصائي الحوكمة والامتثال

١٦٧,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل اشتراكات الأعضاء المحدث
- نموذج تجديد العضوية
- تقرير متابعة الاشتراكات السنوية

١٦٧,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة الأعضاء الذين جددوا اشتراكهم مقارنة بالإجمالي.
- دقة تحديث بيانات الأعضاء في السجل.
- نسبة الأعضاء الذين استلموا بطاقاتهم خلال المدة المحددة.

١٦٧,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تجديد العضوية	GOV-MEM-001
تقرير متابعة اشتراكات الأعضاء	GOV-RPT-075

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في ضمان تحديث اشتراكات الأعضاء وإصدار بطاقات العضوية بانتظام لضمان التواصل الفعال معهم وفق ISO 9001.

١٧٣. التحقق من توقيع العاملين على إقرار تعارض المصالح والميثاق الأخلاقي (وحدة الحوكمة والامتثال – أخصائي الحوكمة والامتثال والأخلاقي)

١٦٨,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	التحقق من توقيع العاملين على إقرار تعارض المصالح والميثاق الأخلاقي
رقم الوثيقة	GOV-018
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٦٨,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٦٨,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان توقيع جميع العاملين على إقرار تعارض المصالح والميثاق الأخلاقي لتعزيز النزاهة والشفافية في بيئة العمل.

١٦٨,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع العاملين في الجمعية، بما في ذلك الموظفين والمتطوعين وأعضاء مجلس الإدارة.

١٦٨,٥ التعريفات:

- إقرار تعارض المصالح: وثيقة يوقع عليها الموظف للإفصاح عن أي تضارب محتمل في المصالح.
- الميثاق الأخلاقي: مجموعة من القيم والمبادئ التي تحكم سلوك العاملين في الجمعية.
- نظام التوثيق الإداري: أداة تُستخدم لحفظ جميع الإقرارات الموقعة إلكترونياً أو ورقياً.

١٦٨,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الحوكمة والامتثال	الإشراف على توثيق الإقرارات والتأكد من الامتثال.
أخصائي الحوكمة والامتثال	جمع الإقرارات من العاملين وتوثيقها في السجلات الرسمية.
أخصائي الموارد البشرية	ضمان توقيع جميع الموظفين الجدد على الإقرارات المطلوبة.

١٦٨,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	توزيع نموذج إقرار تعارض المصالح والميثاق الأخلاقي.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٢	جمع التوقعات من جميع الموظفين والعاملين.	أخصائي الموارد البشرية
٣	حفظ النسخ الموقعة في النظام الإداري.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٤	مراجعة الامتثال سنويًا وضمان توقيع جميع العاملين.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٥	إعداد تقرير حول نسبة الامتثال والتوقيع السنوي.	أخصائي الحوكمة والامتثال

١٦٨,٨ الوثائق المتعلقة:

- نموذج إقرار تعارض المصالح
- الميثاق الأخلاقي المعتمد للجمعية
- تقرير الامتثال السنوي

١٦٨,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة الموظفين الموقعين على الإقرار مقارنة بالإجمالي.
- عدد حالات تعارض المصالح المبلغ عنها سنويًا.
- مستوى الامتثال لمعايير الحوكمة الأخلاقية.

١٦٨,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج إقرار تعارض المصالح	GOV-CNF-001
تقرير الامتثال للميثاق الأخلاقي	GOV-RPT-076

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في ضمان التزام جميع العاملين بالمبادئ الأخلاقية والشفافية عبر توقيع إقرار تعارض المصالح والميثاق الأخلاقي وفق ISO 9001.

١٧٤. مراجعة الهيكل التنظيمي

(وحدة الحوكمة والامتثال – قسم التخطيط والتطوير الإداري)

١٦٩,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	مراجعة الهيكل التنظيمي
رقم الوثيقة	GOV-019
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٦٩,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٦٩,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى مراجعة الهيكل التنظيمي للجمعية سنوياً لضمان توافقه مع الأهداف الاستراتيجية، وتحسين الكفاءة التشغيلية، وضمان وضوح الأدوار والمسؤوليات داخل الجمعية.

١٦٩,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الإدارات والوظائف في الجمعية، ويشمل مراجعة المسميات الوظيفية، تسلسل التقارير، وتوزيع المسؤوليات.

١٦٩,٥ التعريفات:

- الهيكل التنظيمي: المخطط الذي يوضح توزيع المسؤوليات والأدوار داخل الجمعية.
- التطوير الإداري: عملية تحسين الهيكل التنظيمي لضمان فعاليته وكفاءته.
- التوافق مع الاستراتيجية: التأكد من أن الهيكل التنظيمي يدعم تحقيق أهداف الجمعية.

١٦٩,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الحوكمة والامتثال	الإشراف على مراجعة وتحديث الهيكل التنظيمي.
قسم التخطيط والتطوير الإداري	تحليل البيانات التشغيلية وتقديم التوصيات.
مجلس الإدارة	مراجعة واعتماد أي تغييرات رئيسية في الهيكل التنظيمي.

١٦٩,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	جمع البيانات حول أداء الإدارات والوظائف.	أخصائي الموارد البشرية
٢	مراجعة الهيكل التنظيمي الحالي وتحديد التحديات.	أخصائي الموارد البشرية
٣	اقتراح تعديلات على الهيكل التنظيمي.	أخصائي الموارد البشرية
٤	مراجعة التعديلات والموافقة عليها.	الإدارة التنفيذية
٥	تقديم الهيكل التنظيمي المحدّث لمجلس الإدارة للاعتماد.	مجلس الإدارة

١٦٩,٨ الوثائق المتعلقة:

- المخطط التنظيمي المعتمد
- تقارير الأداء الوظيفي والإداري
- توصيات تحسين الهيكل التنظيمي

١٦٩,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- مدى التوافق بين الهيكل التنظيمي والأهداف الاستراتيجية للجمعية.
- عدد التعديلات التي تم تنفيذها سنويًا بناءً على التقييم.
- نسبة رضا الموظفين عن وضوح الأدوار والمسؤوليات.

١٦٩,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج مراجعة الهيكل التنظيمي	GOV-ORG-001
تقرير تحديث الهيكل التنظيمي	GOV-RPT-077

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تحسين الهيكل التنظيمي للجمعية وضمان توافقه مع الاستراتيجيات التشغيلية وتعزيز الكفاءة الإدارية وفق ISO 9001.

١٧٥. مراجعة مصفوفة الصلاحيات المفوضة للإدارة التنفيذية (وحدة الحوكمة والامتثال – أخصائي الحوكمة والامتثال)

١٧٠,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	مراجعة مصفوفة الصلاحيات المفوضة للإدارة التنفيذية
رقم الوثيقة	GOV-020
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٧٠,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٧٠,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى مراجعة الصلاحيات المفوضة للإدارة التنفيذية لضمان وضوح حدود الصلاحيات وتحقيق التوازن بين الحوكمة والاستقلالية التشغيلية.

١٧٠,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الإدارات التنفيذية بالجمعية، ويشمل مراجعة التفويضات المالية، الإدارية، والتنظيمية.

١٧٠,٥ التعريفات:

- مصفوفة الصلاحيات: وثيقة توضح الصلاحيات المفوضة للإدارة التنفيذية وحدود هذه الصلاحيات.
- التفويض الإداري: منح سلطة اتخاذ القرار لمديرين محددين وفق شروط معتمدة.
- الإدارة التشغيلية: فريق الإدارة التنفيذية المسؤول عن تنفيذ السياسات والإجراءات المعتمدة.

١٧٠,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الحوكمة والامتثال	الإشراف على مراجعة الصلاحيات المفوضة.
أخصائي الحوكمة والامتثال	تحليل البيانات وتحديد التعديلات المقترحة.
مجلس الإدارة	مراجعة واعتماد أي تغييرات على الصلاحيات المفوضة.

١٧٠,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	مراجعة الصلاحيات الحالية المفوضة للإدارة التنفيذية.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٢	تقييم مدى فعالية هذه الصلاحيات وتأثيرها على الأداء.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٣	اقتراح التعديلات اللازمة على المصفوفة.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٤	مراجعة التعديلات واعتمادها من قبل مجلس الإدارة.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٥	نشر المصفوفة المحدثة بين الإدارات التنفيذية.	أخصائي الحوكمة والامتثال

١٧٠,٨ الوثائق المتعلقة:

- مصفوفة الصلاحيات المفوضة
- تقرير تقييم الصلاحيات التنفيذية
- محاضر اجتماعات مراجعة التفويضات

١٧٠,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة تنفيذ التفويضات وفق المصفوفة المحدثة.
- عدد التعديلات المعتمدة سنويًا بناءً على المراجعة.
- مستوى رضا الإدارة التنفيذية عن وضوح الصلاحيات المفوضة.

١٧٠,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج مراجعة مصفوفة الصلاحيات	GOV-DEL-001
تقرير متابعة تنفيذ الصلاحيات	GOV-RPT-078

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تحسين هيكلية الصلاحيات المفوضة للإدارة التنفيذية، مما يعزز الكفاءة التشغيلية ويضمن التوازن بين الحوكمة والاستقلالية وفق ISO 9001.

١٧٦. متابعة استيفاء الجمعية لمتطلبات الحوكمة

(وحدة الحوكمة والامتثال – أخصائي الحوكمة والامتثال والتدقيق)

١٧١,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	متابعة استيفاء الجمعية لمتطلبات الحوكمة
رقم الوثيقة	GOV-021
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٧١,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٧١,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى التحقق من استيفاء الجمعية لمتطلبات الحوكمة وفق اللوائح التنظيمية المعتمدة، لضمان الامتثال وتعزيز الشفافية والمساءلة.

١٧١,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الأنشطة والإجراءات التنظيمية التي تندرج ضمن متطلبات الحوكمة وتشمل التقارير المالية، السياسات التشغيلية، والامتثال للوائح المنظمة للقطاع غير الربحي.

١٧١,٥ التعريفات:

- متطلبات الحوكمة: اللوائح والإجراءات التي تضمن إدارة الجمعية وفقاً لمعايير الشفافية والرقابة الداخلية.
- نظام تقييم الامتثال: أداة إلكترونية تُستخدم لمراجعة الامتثال لمتطلبات الحوكمة.
- التدقيق الداخلي: مراجعة دورية للأنشطة والإجراءات لضمان استيفاء المعايير التنظيمية.

١٧١,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الحوكمة والامتثال	الإشراف على متابعة استيفاء متطلبات الحوكمة.
أخصائي الحوكمة والامتثال	تدقيق الامتثال للإجراءات والمعايير التنظيمية.
الإدارات التنفيذية	تنفيذ التوصيات الناتجة عن التقييمات الدورية.

١٧١,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	مراجعة متطلبات الحوكمة وفق اللوائح التنظيمية.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٢	تقييم مدى امتثال الجمعية لمعايير الحوكمة.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٣	إصدار تقرير التقييم وتحديد الفجوات.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٤	تنفيذ الإجراءات التصحيحية لتحسين الامتثال.	الإدارات التنفيذية
٥	رفع تقرير سنوي إلى مجلس الإدارة حول مستوى الامتثال.	أخصائي الحوكمة والامتثال

١٧١,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل تقييم الامتثال لمتطلبات الحوكمة
- تقرير التدقيق الداخلي السنوي
- قائمة الإجراءات التصحيحية

١٧١,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة الامتثال لمتطلبات الحوكمة مقارنة بالمستهدف السنوي.
- عدد الإجراءات التصحيحية المنفذة بناءً على نتائج التقييم.
- مستوى رضا الجهات الرقابية عن تقارير الحوكمة.

١٧١,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تقييم الامتثال لمتطلبات الحوكمة	GOV-CMP-001
تقرير متابعة استيفاء معايير الحوكمة	GOV-RPT-079

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في ضمان التزام الجمعية بمعايير الحوكمة وتعزيز الشفافية والامتثال وفق ISO

9001.

١٧٧. التحقق من نشر اللوائح والسياسات في الموقع الإلكتروني (وحدة الحوكمة والامتثال – العلاقات العامة والتوثيق الرقمي)

١٧٢,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	التحقق من نشر اللوائح والسياسات في الموقع الإلكتروني
رقم الوثيقة	GOV-022
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٧٢,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٧٢,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان نشر وتحديث جميع اللوائح والسياسات التنظيمية للجمعية على الموقع الإلكتروني لتعزيز الشفافية والامتثال للوائح الحوكمة.

١٧٢,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع اللوائح الداخلية، السياسات التشغيلية، والتوجيهات التنظيمية التي يجب أن تكون متاحة للجمهور والمساهمين عبر الموقع الإلكتروني للجمعية.

١٧٢,٥ التعريفات:

- السياسات التنظيمية: وثائق تحدد الأطر والقواعد التي تحكم عمل الجمعية.
- نظام إدارة المحتوى: منصة إلكترونية تُستخدم لإدارة وتحديث محتوى الموقع الإلكتروني.
- إجراءات الامتثال الرقمي: عمليات التحقق من صحة المعلومات المنشورة ومدى تطابقها مع اللوائح المعتمدة.

١٧٢,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الحوكمة والامتثال	الإشراف على نشر اللوائح والسياسات في الموقع الإلكتروني.
العلاقات العامة	تنفيذ عمليات التحديث الفني والتأكد من دقة المعلومات.
أخصائي تقنية المعلومات	ضمان تشغيل الموقع الإلكتروني والتحقق من قابلية الوصول للمحتوى.

١٧٢,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	مراجعة جميع اللوائح والسياسات الواجب نشرها.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٢	تجهيز المحتوى للنشر وفق القوالب المعتمدة.	العلاقات العامة
٣	رفع اللوائح والسياسات على الموقع الإلكتروني.	العلاقات العامة
٤	التحقق من سهولة الوصول إلى البيانات المنشورة.	أخصائي تقنية المعلومات
٥	إعداد تقرير سنوي عن حالة نشر اللوائح.	أخصائي الحوكمة والامتثال

١٧٢,٨ الوثائق المتعلقة:

- قائمة اللوائح والسياسات المعتمدة
- تقرير متابعة تحديث محتوى الموقع الإلكتروني
- دليل نشر المعلومات التنظيمية

١٧٢,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة اللوائح المنشورة مقارنة بالإجمالي المطلوب نشره.
- عدد التحديثات السنوية على محتوى الموقع الإلكتروني.
- مستوى تفاعل المستخدمين مع المحتوى المنشور.

١٧٢,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج متابعة نشر اللوائح والسياسات	GOV-WEB-003
تقرير تحديث محتوى الموقع الإلكتروني	GOV-RPT-080

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في ضمان نشر جميع اللوائح والسياسات التنظيمية للجمعية على الموقع الإلكتروني، مما يعزز الشفافية والامتثال للوائح الحوكمة وفق ISO 9001.

١٧٨. نموذج إجراء التحقق من نشر بيانات الأعضاء في الموقع الإلكتروني (وحدة الحوكمة والامتثال – العلاقات العامة والتوثيق الرقمي)

١٧٠,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	التحقق من نشر بيانات الأعضاء في الموقع الإلكتروني
رقم الوثيقة	GOV-023
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٧٣,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٧٣,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى التأكد من نشر بيانات أعضاء مجلس الإدارة واللجان العاملة في الموقع الإلكتروني، وفق متطلبات الشفافية والحوكمة، لتمكين الجمهور والمساهمين من التعرف على هيكل الجمعية وإدارتها.

١٧٣,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على بيانات أعضاء مجلس الإدارة، اللجان التنفيذية، والإداريين الذين يلعبون أدواراً قيادية داخل الجمعية.

١٧٣,٥ التعريفات:

- بيانات الأعضاء: تشمل الأسماء، المناصب، السير الذاتية المختصرة، ووسائل التواصل الرسمية.
- نظام إدارة المحتوى: منصة إلكترونية تُستخدم لإدارة محتوى الموقع الإلكتروني وتحديثه.
- متطلبات الشفافية: المبادئ التي تضمن إتاحة المعلومات الضرورية للجمهور وأصحاب المصلحة.

١٧٣,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الحوكمة والامتثال	الإشراف على مراجعة ونشر بيانات الأعضاء.
العلاقات العامة	تنفيذ عمليات التحديث الفني والتحقق من دقة المعلومات.
أخصائي تقنية المعلومات	ضمان تشغيل الموقع الإلكتروني وسهولة الوصول للبيانات.

١٧٣,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	جمع بيانات أعضاء مجلس الإدارة واللجان التنفيذية.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٢	تجهيز البيانات في قالب النشر المعتمد.	العلاقات العامة
٣	رفع البيانات على الموقع الإلكتروني.	العلاقات العامة
٤	التحقق من دقة البيانات وسهولة الوصول إليها.	أخصائي تقنية المعلومات
٥	إعداد تقرير سنوي حول تحديث بيانات الأعضاء.	أخصائي الحوكمة والامتثال

١٧٣,٨ الوثائق المتعلقة:

- قائمة اللوائح والسياسات المعتمدة
- قائمة بيانات أعضاء مجلس الإدارة واللجان
- دليل نشر المعلومات المؤسسية

١٧٣,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة اكتمال نشر بيانات الأعضاء مقارنة بالإجمالي المطلوب.
- عدد التحديثات السنوية التي تمت على بيانات الأعضاء.
- مستوى رضا المستخدمين عن وضوح المعلومات المنشورة.

١٧٣,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تحديث بيانات أعضاء مجلس الإدارة	GOV-MEM-002
تقرير متابعة نشر بيانات الأعضاء	GOV-RPT-081

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في ضمان نشر بيانات أعضاء مجلس الإدارة واللجان التنفيذية على الموقع الإلكتروني وفق متطلبات الشفافية والحوكمة. ISO 9001

١٧٩. الإفصاح عن التقارير المالية

(وحدة الحوكمة والامتثال – قسم التقارير المالية والشفافية)

١٧٤,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	الإفصاح عن التقارير المالية
رقم الوثيقة	GOV-024
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٧٤,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٧٤,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان الإفصاح المنتظم عن التقارير المالية للجمعية، مما يعزز الشفافية، ويمكن المانحين وأصحاب المصلحة من متابعة الأداء المالي للجمعية.

١٧٤,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع التقارير المالية التي يتم نشرها للجمهور أو الجهات الرقابية، مثل القوائم المالية السنوية، تقارير التدقيق، وتقارير المصروفات التشغيلية.

١٧٤,٥ التعريفات:

- التقارير المالية: تشمل الميزانية العمومية، بيان الدخل، وتقارير المصروفات.
- إجراءات الإفصاح: العمليات التي تضمن نشر المعلومات المالية وفق اللوائح التنظيمية.
- نظام إدارة الشفافية المالية: منصة تُستخدم لتحديث ومراجعة التقارير المالية بشكل دوري.

١٧٤,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الحوكمة والامتثال	الإشراف على عملية الإفصاح المالي وفق اللوائح التنظيمية.
أخصائي المحاسبة	إعداد التقارير المالية وتحليل البيانات.
العلاقات العامة	نشر التقارير المالية على الموقع الإلكتروني والوسائل الإعلامية.

١٧٤,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	إعداد التقارير المالية السنوية والمصادقة عليها.	أخصائي المحاسبة
٢	مراجعة البيانات المالية والتأكد من امتثالها.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٣	نشر التقارير على الموقع الإلكتروني.	العلاقات العامة
٤	مشاركة التقارير مع الجهات الرقابية.	أخصائي المحاسبة
٥	إعداد تقرير دوري حول الإفصاحات المالية.	أخصائي الحوكمة والامتثال

١٧٤,٨ الوثائق المتعلقة:

- القوائم المالية السنوية
- تقرير التدقيق المالي
- تقرير الإفصاح المالي الدوري

١٧٤,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة التقارير المالية المنشورة في المواعيد المحددة.
- عدد الملاحظات الواردة من الجهات الرقابية حول الإفصاحات المالية.
- مستوى رضا المانحين والشركاء عن شفافية الجمعية المالية.

١٧٤,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج نشر التقارير المالية	GOV-FIN-001
تقرير متابعة الإفصاح المالي	GOV-RPT-082

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في ضمان الإفصاح الدوري عن التقارير المالية، مما يعزز الشفافية والامتثال للمعايير المالية وفق ISO 9001.

١٨٠. التحقق من نشر تقارير الأنشطة والبرامج في الموقع الإلكتروني

(وحدة الحوكمة والامتثال – العلاقات العامة والتوثيق الرقمي)

١٧٥,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	التحقق من نشر تقارير الأنشطة والبرامج في الموقع الإلكتروني
رقم الوثيقة	GOV-025
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٧٥,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٧٥,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى التأكد من نشر جميع التقارير الخاصة بالأنشطة والبرامج المنفذة من قبل الجمعية على الموقع الإلكتروني لتعزيز الشفافية والمساءلة أمام المجتمع والجهات الرقابية.

١٧٥,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع الأنشطة والمبادرات التي تنفذها الجمعية، سواء كانت حملات توعوية، مشاريع خيرية، أو برامج دعم اجتماعي.

١٧٥,٥ التعريفات:

- تقارير الأنشطة والبرامج: وثائق رسمية توضح تفاصيل الأنشطة التي نفذتها الجمعية، وعدد المستفيدين، والنتائج المحققة.
- إجراءات التوثيق الرقمي: العمليات التي تضمن تحديث الموقع الإلكتروني بالمعلومات الجديدة بشكل دوري.
- متطلبات الشفافية: المعايير التي تفرض نشر المعلومات المتعلقة بعمل الجمعية وإتاحتها للجمهور.

١٧٥,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الحوكمة والامتثال	الإشراف على مراجعة ونشر تقارير الأنشطة والبرامج.
العلاقات العامة	تنفيذ عمليات التحديث الفني للموقع الإلكتروني.
الإدارات التشغيلية	تقديم التقارير الخاصة بالبرامج والأنشطة المنفذة.

١٧٥,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	جمع تقارير الأنشطة والبرامج المنفذة.	الإدارات التشغيلية
٢	مراجعة التقارير والتأكد من اكتمال البيانات.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٣	تجهيز المحتوى بصيغة قابلة للنشر على الموقع.	العلاقات العامة
٤	رفع التقارير على الموقع الإلكتروني للجمعية.	العلاقات العامة
٥	إعداد تقرير حول مستوى الشفافية ونشر الأنشطة.	أخصائي الحوكمة والامتثال

١٧٥,٨ الوثائق المتعلقة:

- تقارير الأنشطة والبرامج المنفذة
- تقرير متابعة نشر المعلومات على الموقع الإلكتروني
- قائمة المعايير التنظيمية لنشر التقارير

١٧٥,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة الأنشطة والبرامج التي تم نشر تقاريرها مقارنة بالإجمالي المنفذ.
- عدد التحديثات السنوية التي تمت على المحتوى المنشور.
- مستوى تفاعل الجمهور مع تقارير الأنشطة والبرامج.

١٧٥,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج متابعة نشر تقارير الأنشطة والبرامج	GOV-PRG-001
تقرير الشفافية حول الأنشطة المنفذة	GOV-RPT-083

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في ضمان نشر جميع تقارير الأنشطة والبرامج على الموقع الإلكتروني، مما يعزز الشفافية والامتثال لمتطلبات الحوكمة وفق ISO 9001.

١٨١. التحقق من نشر لائحة الصلاحيات المالية في الموقع الإلكتروني

(وحدة الحوكمة والامتثال – قسم السياسات المالية والإجراءات التشغيلية)

١٧٣,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	التحقق من نشر لائحة الصلاحيات المالية في الموقع الإلكتروني
رقم الوثيقة	GOV-026
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٧٦,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٧٦,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى التأكد من نشر لائحة الصلاحيات المالية المعتمدة للجمعية على الموقع الإلكتروني، مما يعزز الشفافية المالية ويمكن الجهات الرقابية والشركاء من الاطلاع على نظام أخصائي المحاسبة للجمعية.

١٧٦,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع التحديثات والإجراءات المتعلقة بالصلاحيات المالية المفوضة داخل الجمعية، بما في ذلك حدود الإنفاق، وإجراءات الموافقات المالية، والسياسات المالية العامة.

١٧٦,٥ التعريفات:

- لائحة الصلاحيات المالية: مستند يحدد حدود الإنفاق والتفويضات المالية داخل الجمعية.
- إجراءات الإفصاح المالي: العمليات التي تضمن نشر وتحديث البيانات المالية بانتظام.
- نظام الحوكمة المالية: مجموعة من القواعد التي تحكم إدارة الخدمات المساندة في الجمعية.

١٧٦,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الحوكمة والامتثال	الإشراف على نشر اللائحة المالية في الموقع الإلكتروني.
أخصائي المحاسبة	مراجعة اللائحة والتأكد من دقة البيانات المالية.
العلاقات العامة	تنفيذ عمليات التحديث الفني وضمان الوصول السهل للمحتوى.

١٧٦,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	مراجعة لائحة الصلاحيات المالية المعتمدة.	أخصائي المحاسبة
٢	تجهيز المحتوى بصيغة قابلة للنشر على الموقع.	العلاقات العامة
٣	رفع اللائحة المالية على الموقع الإلكتروني.	العلاقات العامة
٤	التحقق من سهولة الوصول لللائحة وتحديثها عند الحاجة.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٥	إعداد تقرير سنوي حول مستوى الإفصاح المالي.	أخصائي الحوكمة والامتثال

١٧٦,٨ الوثائق المتعلقة:

- لائحة الصلاحيات المالية المعتمدة
- تقرير متابعة نشر اللائحة على الموقع
- قائمة اللوائح المالية المحدثة

١٧٦,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة اكتمال نشر اللائحة المالية مقارنة بالإجمالي المطلوب.
- عدد التحديثات السنوية التي تمت على اللائحة المالية.
- مستوى رضا الجهات الرقابية عن شفافية الجمعية المالية.

١٧٦,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تحديث لائحة الصلاحيات المالية	GOV-FIN-002
تقرير الإفصاح المالي السنوي	GOV-RPT-084

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في ضمان نشر وتحديث لائحة الصلاحيات المالية على الموقع الإلكتروني لتعزيز الشفافية المالية والامتثال لمتطلبات الحوكمة وفق ISO 9001.

١٨٢. التحقق من تعيين المحاسب والمراجع الداخلي

(وحدة الحوكمة والامتثال – قسم التدقيق والرقابة المالية)

١٧٧,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	التحقق من تعيين المحاسب والمراجع الداخلي
رقم الوثيقة	GOV-027
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٧٧,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٧٧,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان تعيين محاسب ومراجع داخلي مؤهلين للإشراف على الجوانب المالية للجمعية وفق اللوائح المنظمة للقطاع غير الربحي، مما يعزز الشفافية والحوكمة المالية.

١٧٧,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع العمليات المتعلقة بتعيين المحاسب والمراجع الداخلي، بما في ذلك مراجعة مؤهلاتهم، متابعة أدائهم، وضمان الامتثال للوائح المالية.

١٧٧,٥ التعريفات:

- المحاسب: الشخص المسؤول عن إعداد وتحليل التقارير المالية والمحاسبية للجمعية.
- المراجع الداخلي: الشخص الذي يقوم بتدقيق العمليات المالية والإدارية لضمان الامتثال للوائح والسياسات.
- التدقيق الداخلي: عملية مراجعة داخلية للتأكد من دقة البيانات المالية والامتثال للوائح.

١٧٧,٦ المسؤولية:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الحوكمة والامتثال	الإشراف على عملية التوظيف والتأكد من الامتثال للمعايير.
أخصائي المحاسبة	تحديد احتياجات التوظيف وتوفير المتطلبات الفنية.
أخصائي الموارد البشرية	تنفيذ عملية التوظيف والتأكد من توافق المؤهلات مع اللوائح.

١٧٧,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	تحديد الحاجة إلى تعيين محاسب ومراجع داخلي.	أخصائي المحاسبة
٢	مراجعة المؤهلات والخبرات وفق متطلبات الحوكمة.	أخصائي الموارد البشرية
٣	تنفيذ إجراءات التوظيف والتعاقد الرسمي.	أخصائي الموارد البشرية
٤	متابعة أداء المحاسب والمراجع الداخلي بشكل دوري.	المدير التنفيذي
٥	إعداد تقرير سنوي حول الامتثال المالي والتدقيق الداخلي.	أخصائي الحوكمة والامتثال

١٧٧,٨ الوثائق المتعلقة:

- قائمة متطلبات الوظائف المالية
- تقارير أداء المحاسب والمراجع الداخلي
- تقرير التدقيق الداخلي السنوي

١٧٧,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة اكتمال تعيين المحاسب والمراجع الداخلي وفق الجدول الزمني.
- مدى توافق مؤهلاتهم مع المعايير التنظيمية للجمعية.
- عدد التقارير المالية والتدقيق التي تم إصدارها سنوياً.

١٧٧,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تقييم مؤهلات المحاسب والمراجع الداخلي	GOV-AUD-001
تقرير متابعة أداء المحاسب والمراجع الداخلي	GOV-RPT-085

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في ضمان تعيين محاسب ومراجع داخلي مؤهلين لتعزيز الحوكمة المالية والامتثال للوائح القطاع غير الربحي وفق ISO 9001.

١٨٣. التحقق من سياسات الصرف والاستثمار

(وحدة الحوكمة والامتثال – قسم السياسات المالية والتخطيط الاستراتيجي)

١٧٨,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	التحقق من سياسات الصرف والاستثمار
رقم الوثيقة	GOV-028
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٧٨,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٧٨,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى التحقق من مدى توافق سياسات الصرف والاستثمار مع الخطط الاستراتيجية واللوائح المالية لضمان كفاءة إدارة الخدمات المساندة واستدامة الجمعية.

١٧٨,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع العمليات المتعلقة بصرف الأموال، تنفيذ الاستثمارات، ومراجعة سياسات التمويل الذاتي للجمعية.

١٧٨,٥ التعريفات:

- سياسات الصرف: القواعد والإجراءات التي تحكم كيفية استخدام الموارد المالية في الجمعية.
- الاستثمار المؤسسي: استثمار أموال الجمعية في مشاريع تضمن تحقيق عوائد مالية مستدامة.
- التدقيق المالي: عملية مراجعة السياسات المالية لضمان امتثالها للمعايير المحاسبية.

١٧٨,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الحوكمة والامتثال	الإشراف على مراجعة سياسات الصرف والاستثمار.
أخصائي المحاسبة	تقييم مدى كفاءة سياسات الإنفاق والاستثمار.
قسم التخطيط الاستراتيجي	التأكد من توافق السياسات المالية مع الأهداف الاستراتيجية.

١٧٨,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	مراجعة سياسات الصرف والاستثمار الحالية.	أخصائي المحاسبة
٢	تحليل مدى توافقها مع الأهداف الاستراتيجية.	قسم التخطيط الاستراتيجي
٣	تحديد أي ثغرات في السياسات الحالية.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٤	إعداد تقرير بالإصلاحات المقترحة للسياسات.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٥	رفع التقرير لمجلس الإدارة للموافقة عليه.	أخصائي الحوكمة والامتثال

١٧٨,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل سياسات الصرف والاستثمار
- تقرير تحليل أداء الاستثمارات
- تقرير متابعة تنفيذ سياسات الإنفاق

١٧٨,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- مدى توافق سياسات الصرف مع الأهداف الاستراتيجية للجمعية.
- نسبة العوائد المحققة من الاستثمارات مقارنة بالمستهدفات المالية.
- عدد الملاحظات المسجلة حول سياسات الصرف والاستثمار سنوياً.

١٧٨,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تحليل سياسات الصرف والاستثمار	GOV-FIN-003
تقرير مراجعة سياسات الاستثمار	GOV-RPT-086

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في ضمان امتثال سياسات الصرف والاستثمار للمعايير المالية والتنظيمية، مما يعزز الاستدامة المالية للجمعية وفق ISO 9001.

١٨٤. التحقق من توثيق السجلات المالية والإدارية

(وحدة الحوكمة والامتثال – قسم التوثيق والأرشفة الإدارية والمالية)

١٧٩,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	التحقق من توثيق السجلات المالية والإدارية
رقم الوثيقة	GOV-029
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٧٩,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٧٩,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان توثيق جميع السجلات المالية والإدارية وفقاً لمعايير الحوكمة والشفافية، مما يسهل عمليات التدقيق الداخلي والخارجي ويعزز الامتثال للوائح التنظيمية.

١٧٩,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع المستندات المالية والإدارية، بما في ذلك الفواتير، العقود، محاضر الاجتماعات، والسجلات المحاسبية.

١٧٩,٥ التعريفات:

- السجلات المالية: تشمل جميع المستندات التي توثق العمليات المالية مثل الإيرادات والمصروفات.
- السجلات الإدارية: تشمل العقود، القرارات، ومحاضر الاجتماعات الرسمية.
- نظام الأرشفة الإلكتروني: منصة تُستخدم لحفظ المستندات الرسمية وتأمين الوصول إليها.

١٧٩,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدور في تنفيذ الإجراء
أخصائي الحوكمة والامتثال	الإشراف على عملية التوثيق والأرشفة المالية والإدارية.
أخصائي المحاسبة	ضمان تسجيل جميع العمليات المالية وحفظ المستندات الداعمة.
قسم الأرشفة الإدارية	تنفيذ عمليات حفظ وأرشفة المستندات الإدارية الهامة.

١٧٩,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	جمع جميع المستندات المالية والإدارية المحدثة.	أخصائي المحاسبة / قسم الأرشفة
٢	تصنيف المستندات وفقاً لنظام الأرشفة المعتمد.	قسم الأرشفة الإدارية
٣	تحميل المستندات في نظام الأرشفة الإلكتروني.	قسم الأرشفة الإدارية
٤	مراجعة المستندات للتأكد من اكتمالها وصحتها.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٥	إعداد تقرير سنوي عن عمليات التوثيق والأرشفة.	أخصائي الحوكمة والامتثال

١٧٩,٨ الوثائق المتعلقة:

- سجل الأرشفة المالية والإدارية
- دليل إجراءات الأرشفة الإلكترونية
- تقرير الامتثال لسياسات التوثيق

١٧٩,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة السجلات التي تم توثيقها مقارنة بالإجمالي المطلوب.
- عدد عمليات التدقيق التي تمت بناءً على الوثائق المؤرشفة.
- رضا الجهات الرقابية عن مستوى التوثيق المتبع.

١٧٩,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج تسجيل المستندات المالية والإدارية	GOV-ARC-001
تقرير متابعة الأرشفة السنوية	GOV-RPT-087

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في تحسين عملية توثيق السجلات المالية والإدارية، مما يساهم في تعزيز الامتثال والشفافية وفق ISO 9001.

١٨٥. التحقق من إعداد التقارير المالية الدورية

(وحدة الحوكمة والامتثال – قسم الرقابة المالية وإعداد التقارير)

١٨٠,١ بيانات الإجراء:

البند	التفاصيل
اسم الإجراء	التحقق من إعداد التقارير المالية الدورية
رقم الوثيقة	GOV-030
رقم الإصدار	01
تاريخ الإصدار	01/06/2025
تاريخ المراجعة	سنوياً
تاريخ النفاذ	01/06/2025

١٨٠,٢ إعداد / مراجعة / اعتماد:

الإعداد	المراجعة	الاعتماد
		الإدارة التنفيذية

١٨٠,٣ الهدف:

يهدف هذا الإجراء إلى ضمان إعداد التقارير المالية الدورية وفق معايير الشفافية والامتثال للوائح المالية، مما يمكن الجمعية من متابعة أدائها المالي واتخاذ القرارات المناسبة.

١٨٠,٤ نطاق التطبيق:

يُطبق هذا الإجراء على جميع التقارير المالية الفصلية، وتشمل الميزانية التشغيلية، تقرير التدفقات النقدية، وتقارير الأداء المالي.

١٨٠,٥ التعريفات:

- التقارير المالية الدورية: تشمل البيانات المالية التي يتم إعدادها بشكل شهري أو ربع سنوي لمراجعة الوضع المالي للجمعية.
- التدقيق المالي: عملية مراجعة الحسابات لضمان دقتها وامتثالها للمعايير المحاسبية.
- التخطيط المالي: تحليل التقارير المالية واتخاذ قرارات بناءً على البيانات المالية المتاحة.

١٨٠,٦ المسؤوليات:

المسؤولية	الدوري في تنفيذ الإجراء
أخصائي الحوكمة والامتثال	الإشراف على عمليات إعداد التقارير المالية الدورية.
أخصائي المحاسبة	جمع البيانات المالية وإعداد التقارير الدورية.
المراجع الداخلي	مراجعة دقة البيانات المالية وضمان الامتثال للوائح.

١٨٠,٧ طريقة العمل (العملية):

الخطوة	الإجراء	المسؤول عن التنفيذ
١	جمع البيانات المالية الشهرية والربع سنوية.	أخصائي المحاسبة
٢	إعداد التقارير وفق المعايير المحاسبية المعتمدة.	أخصائي المحاسبة
٣	مراجعة التقارير لضمان دقة البيانات.	المراجع الداخلي
٤	تقديم التقارير إلى مجلس الإدارة والجهات المختصة.	أخصائي الحوكمة والامتثال
٥	إعداد تقرير سنوي حول أداء التقارير المالية الدورية.	أخصائي الحوكمة والامتثال

١٨٠,٨ الوثائق المتعلقة:

- القوائم المالية الفصلية
- تقرير التدفقات النقدية
- تقرير الأداء المالي

١٨٠,٩ مؤشرات قياس الأداء:

- نسبة اكتمال التقارير المالية في المواعيد المحددة.
- دقة البيانات المالية المضمنة في التقارير.
- رضا مجلس الإدارة عن جودة التقارير المالية الدورية.

١٨٠,١٠ جدول النماذج المستخدمة:

اسم النموذج	رمز النموذج
نموذج إعداد التقرير المالي الدوري	GOV-FIN-004
تقرير مراجعة التقارير المالية	GOV-RPT-088

ملخص:

يساعد هذا الإجراء في ضمان إعداد التقارير المالية الدورية بدقة ووفق المعايير المحاسبية المطلوبة، مما يعزز الشفافية والكفاءة المالية وفق ISO 9001

نماذج إجراءات الإدارة التنفيذية:

اسم النموذج	رمز النموذج	نوع النموذج	اسم النموذج	رمز النموذج	نوع النموذج
نموذج دعوة اجتماع	INV-001		تقرير متابعة المراسلات الإدارية	SC-RPT-017	
قالب محضر اجتماع	MIN-001		نموذج دعوة لاجتماع إداري	SC-MTG-003	
نموذج تعميم إداري	COM-001		تقرير متابعة مخرجات الاجتماعات	SC-RPT-018	
قالب الخطاب الرسمي	EX-COM-001		نموذج تعميم إداري	SC-CIR-001	
سجل المراسلات الصادرة	EX-LOG-001		تقرير متابعة تنفيذ التعاميم	SC-RPT-019	
نموذج تسجيل الشكاوى	EX-CMP-001		نموذج طلب حجز موعد رسمي	SC-APT-001	
سجل متابعة الشكاوى	EX-LOG-002		تقرير متابعة تنفيذ الاجتماعات	SC-RPT-020	
نموذج طلب تنسيق داخلي	EX-COR-001		نموذج إدخال وثيقة إلى نظام الأرشفة	SC-DOC-001	
سجل متابعة الاتفاقيات	EX-LOG-003		تقرير متابعة الأرشفة والتوثيق	SC-RPT-021	
نموذج تقييم الأداء	EX-EVL-001		نموذج متابعة تنفيذ قرارات الإدارة	SC-DEC-001	
سجل خطط التطوير المهني	EX-DEV-002		تقرير حالة تنفيذ القرارات	SC-RPT-022	
نموذج التعميم الإداري	EX-COM-003		نموذج تسجيل مراسلة سرية	SC-SEC-001	
سجل استلام التعاميم	EX-LOG-004		تقرير متابعة تنفيذ سياسات الأمان	SC-RPT-023	
نموذج محضر اجتماع إداري	SC-MTG-001		نموذج متابعة تنفيذ مشروع	SC-PRG-001	
تقرير متابعة تنفيذ قرارات الاجتماعات	SC-RPT-016		تقرير تقييم تقدم تنفيذ المشاريع	SC-RPT-024	
نموذج تحديث إجراء مؤسسي	QD-UPD-001		نموذج جمع بيانات التقرير السنوي	AR-REQ-001	
تقرير مراجعة الدلائل الإجرائية	QD-RPT-014		تقرير متابعة إعداد التقرير السنوي	AR-RPT-052	
نموذج تسجيل مراسلة واردة	SC-INC-001		نموذج تقرير الأداء السنوي	AR-PROG-001	
نموذج تسجيل مراسلة صادرة	SC-OUT-002		تقرير تحليل البرامج المنفذة	AR-RPT-053	

نماذج إجراءات إدارة الخدمات المساندة:

اسم النموذج	رمز النموذج	نوع النموذج	اسم النموذج	رمز النموذج	نوع النموذج
نموذج إعداد التقرير المالي الختامي	FN-REP-001		تقرير أداء عمليات الشراء	PR-RPT-002	
تقرير التدقيق المالي السنوي	FN-RPT-054		نموذج محضر فحص الجودة	PR-INS-001	
نموذج إعداد الميزانية العمومية	FN-BAL-001		تقرير استلام المواد	PR-RPT-003	
تقرير مراجعة الميزانية العمومية	FN-RPT-055		نموذج تسجيل حضور ورشة تدريبية	MT-TRN-001	
نموذج تسجيل تبرع نقدي	FN-DON-001		تقرير تقييم أداء الورشة التدريبية	MT-RPT-004	
تقرير متابعة التبرعات النقدية	FN-RPT-002		نموذج تسجيل طلب دعم فني	IT-SUP-001	
نموذج تسجيل التبرع المالي	FM-DON-001		تقرير أداء الدعم الفني	IT-RPT-002	
تقرير تحليل التبرعات المالية	FM-RPT-002		نموذج تصنيف تذكرة دعم فني	IT-CLS-001	
نموذج تقرير مالي ربعي	FM-REP-001		تقرير أداء الدعم الفني	IT-RPT-003	
تقرير تحليل الإيرادات والمصروفات	FM-RPT-005		نموذج تقرير عمليات النسخ الاحتياطي	IT-BKP-001	
نموذج استلام تبرع نقدي	DA-CASH-001		تقرير اختبار استرجاع البيانات	IT-RPT-004	
تقرير تخصيص التبرعات النقدية	DA-RPT-035		تقرير تحديث وصيانة الأنظمة	IT-UPD-001	
نموذج تسجيل المساعدات النقدية	FN-ASS-001		سجل متابعة أداء الأنظمة بعد التحديثات	IT-RPT-005	
تقرير توزيع التبرعات العينية	FN-RPT-064		نموذج تقرير الفحص الأمني	IT-SEC-001	
نموذج طلب صيانة	MT-REQ-001		تقرير تحديثات الأمن السيبراني	IT-RPT-006	
تقرير متابعة الصيانة	MT-RPT-002		تقرير تحديث الموقع الإلكتروني	IT-WEB-001	
نموذج طلب صيانة مركبة	MT-REQ-003		سجل الصيانة الدورية للموقع والمنصات الرقمية	IT-RPT-007	
تقرير متابعة الصيانة	MT-RPT-003		نموذج تحديث قاعدة بيانات	IT-DBU-001	
نموذج طلب صيانة مركبة	MT-REQ-003		تقرير متابعة صيانة البيانات	IT-RPT-008	
تقرير متابعة الصيانة	MT-RPT-003		نموذج إدخال وثيقة إلى نظام الأرشفة	IT-DOC-001	
نموذج طلب شراء	PR-REQ-002		تقرير متابعة الأرشفة والتوثيق	IT-RPT-009	
تقرير أداء المشتريات	PR-RPT-003		نموذج مراجعة الهيكل التنظيمي	GOV-ORG-001	
نموذج جدول الصيانة الوقائية	MT-SCH-001		تقرير تحديث الهيكل التنظيمي	GOV-RPT-077	
تقرير أداء المعدات بعد الصيانة	MT-RPT-002		نموذج طلب التوظيف	HR-REC-001	
نموذج تسجيل استلام المخزون	ST-REC-001		نموذج تقييم المرشحين	HR-REC-002	
تقرير الجرد الدوري للمخزون	ST-RPT-002		نموذج تقييم الفعاليات	HR-EVT-001	
نموذج محضر تقييم التوريدات	PR-EVL-001		تقرير متابعة تنفيذ الفعاليات	HR-RPT-002	
تقرير أداء الموردين	PR-RPT-004		نموذج تحديد الاحتياج التطوعي	VT-NEED-001	
نموذج جدول الصيانة الدورية للمركبات	MT-VEH-001		تقرير متابعة الفرص التطوعية	VT-RPT-002	
تقرير أداء المركبات بعد الصيانة	MT-RPT-003		نموذج تنظيم فرصة تطوعية دورية	VT-OPP-001	
نموذج طلب شراء	PR-REQ-001		تقرير مشاركة المتطوعين في الفرص الدورية	VT-RPT-003	

اسم النموذج	رمز النموذج	نوع النموذج	اسم النموذج	رمز النموذج	نوع النموذج
نموذج طلب تسجيل متطوع	VT-REG-001		نموذج تسجيل حضور دورة تدريبية	HR-TRN-001	
تقرير استقطاب وتسجيل المتطوعين	VT-RPT-004		تقرير تقييم نتائج الدورات التدريبية	HR-RPT-006	
نموذج تحديث بيانات المتطوعين	VT-UPD-001		نموذج تقديم شكوى أو مقترح	HR-CMP-001	
تقرير أداء المتطوعين	VT-RPT-005		تقرير متابعة الشكاوى والمقترحات	HR-RPT-007	
نموذج ترشيح متطوع للتكريم	VT-AWD-001		نموذج محضر اجتماع الموارد البشرية	HR-MTG-001	
تقرير تقييم الفعالية التحفيزية	VT-RPT-007		تقرير متابعة تنفيذ توصيات الاجتماعات	HR-RPT-008	
نموذج إشعار استبعاد متطوع	VT-REM-001		نموذج مسير الرواتب الشهرية	HR-SAL-001	
تقرير متابعة حالات الاستبعاد	VT-RPT-008		تقرير مراجعة الرواتب الشهرية	HR-RPT-009	
تقرير الحضور والانصراف الشهري	HR-ATT-001		نموذج تسجيل الموظفين في الدورات التدريبية	HR-TRN-002	
نموذج إشعار غياب أو تأخير	HR-NOT-002		تقرير متابعة التدريب وتقييم الأداء	HR-RPT-013	
نموذج طلب إجازة أو استئذان	HR-LEA-001		نموذج طلب استشارة قانونية	LC-REQ-001	
تقرير متابعة الإجازات الشهرية	HR-RPT-003		تقرير الاستشارة القانونية	LC-RPT-002	
نموذج تحديث بيانات الموظف	HR-UPD-001		نموذج مراجعة العقود	LC-CON-001	
تقرير متابعة توثيق الملفات	HR-RPT-004		قائمة مراجعة الامتثال القانوني	LC-CHECK-002	
نموذج تقييم الأداء السنوي	HR-EVL-001		تقرير الامتثال القانوني	LC-COMP-001	
تقرير نتائج التقييم السنوي	HR-RPT-005		سجل القضايا القانونية	LC-CASE-002	

نماذج إجراءات إدارة الموارد المالية:

اسم النموذج	رمز النموذج	نوع النموذج	اسم النموذج	رمز النموذج	نوع النموذج
نموذج استلام التبرعات العينية	DA-REC-001	تقرير متابعة عمليات البيع عبر المزاد	DA-RPT-031		
تقرير فحص جودة التبرعات	DA-QC-002	نموذج نقل أثاث مستعمل إلى الصيانة	DA-REP-002		
نموذج تقرير زيارة مانح	FM-VIS-001	تقرير متابعة عمليات الصيانة	DA-RPT-030		
سجل متابعة التبرعات والالتزامات	FM-DON-002	نموذج نقل أثاث مستعمل إلى الصيانة	DA-REP-002		
نموذج عقد استثماري	FM-INV-001	تقرير متابعة عمليات الصيانة	DA-RPT-032		
تقرير أداء الاستثمارات	FM-RPT-002	نموذج نقل مواد غير صالحة إلى التدوير	DA-REC-003		
تقرير زيارة مانح	FM-VIS-002	تقرير متابعة عمليات إعادة التدوير	DA-RPT-033		
نموذج متابعة متطلبات المانحين	FM-REQ-003	نموذج تسجيل مستفيد مستلم للتبرعات	DA-DIS-002		
تقرير التدفقات النقدية الشهري	FN-CF-001	تقرير تنفيذ خطط التوزيع العيني	DA-RPT-034		
سجل الإيرادات والمصروفات	FN-EXP-002	نموذج اتفاقية تبرع عيني	DA-AGR-001		
نموذج طلب تبرع	FN-DON-001	تقرير متابعة تنفيذ التبرعات العينية	DA-RPT-036		
تقرير متابعة الطلبات	FN-REQ-002	نموذج استلام التبرعات من نقطة التجميع	DA-REC-004		
نموذج تسجيل حضور ورشة تدريبية	FM-TRN-001	تقرير متابعة عمليات النقل	DA-RPT-041		
تقرير تقييم نتائج الورش التدريبية	FM-RPT-003	نموذج جرد المخزون العيني	DA-STO-001		
نموذج تحليل أداء حملة تمويلية	FM-ANA-001	تقرير متابعة عمليات التخزين	DA-RPT-042		
تقرير مراجعة استراتيجيات التمويل	FM-RPT-004	نموذج تقرير جرد المخزون السنوي	DA-STO-002		
نموذج محضر اجتماع مع داعم أو شريك مالي	FM-MTG-001	تقرير متابعة الجرد الدوري	DA-RPT-043		
تقرير متابعة تنفيذ التوصيات	FM-RPT-006	نموذج تسجيل الفائض وإعادة التخصيص	DA-RED-001		
نموذج استبيان تقييم الداعمين	FM-EVL-001	تقرير متابعة عمليات إعادة التوزيع	DA-RPT-046		
تقرير تحليل جودة الشراكات	FM-RPT-007	نموذج تقييم أداء الحملة التسويقية	DA-CAM-001		
نموذج تحديث بيانات داعم	FM-UPD-001	تقرير متابعة نتائج الحملة	DA-RPT-050		
تقرير مراجعة العقود المالية	FM-RPT-008	نموذج تقييم التبرعات المتضررة	DA-DMG-001		
نموذج استلام تبرع عيني	DA-REC-001	تقرير متابعة إصلاح وإعادة التدوير	DA-RPT-049		
تقرير متابعة المخزون العيني	DA-RPT-025	نموذج استلام وتسليم مركبة النقل	DA-VHC-001		
نموذج تصنيف التبرعات العينية	DA-CAT-002	تقرير متابعة عمليات النقل	DA-RPT-051		
تقرير متابعة المخزون العيني	DA-RPT-028	نموذج استلام الأجهزة الكهربائية	DA-ELC-001		
نموذج تسليم التبرعات للوسيط التجاري	DA-SAL-002	تقرير متابعة الأجهزة الكهربائية	DA-RPT-052		

نماذج إجراءات إدارة التكافل والاستدامة:

اسم النموذج	رمز النموذج	نوع النموذج	اسم النموذج	رمز النموذج	نوع النموذج
نموذج سجل المخزون العيني	DA-INV-001		نموذج تسجيل شكوى مستفيد	SI-COM-001	
تقرير توزيع المواد العينية	DA-DIST-002		تقرير معالجة الشكاوى	SI-RPT-011	
تقرير أداء الوقف والاستثمارات	FM-INV-001		إشعار إيقاف الدعم	SI-STOP-001	
خطة الاستثمارات السنوية	FM-PLAN-002		تقرير المستفيدين الموقوفين	SI-RPT-012	
تقرير تقييم الحملات التسويقية	MRK-REP-001		نموذج توزيع تبرع عيني	DA-DIS-001	
خطة التسويق السنوية	MRK-PLAN-002		تقرير تنفيذ خطة التوزيع	DA-RPT-026	
نموذج تسجيل مستفيد جديد	SI-REG-001		نموذج تسجيل مستفيد من التوزيع	DA-DIS-003	
تقرير متابعة تسجيل المستفيدين	SI-RPT-002		تقرير متابعة عمليات التوزيع الميداني	DA-RPT-037	
نموذج اتفاقية مستوى تقديم الخدمة	SI-SLA-001		نموذج تسليم التبرعات لشركة النقل	DA-DIS-004	
استمارة بناء الخطة التنموية	SI-DEV-002		تقرير متابعة عمليات التوزيع عبر شركة النقل	DA-RPT-038	
تقرير متابعة تنفيذ الخطة التنموية	SI-RPT-003		نموذج تسجيل طلب مستفيد	DA-REQ-001	
نموذج استلام الدعم العيني	SI-SUP-001		تقرير متابعة الطلبات والتوزيع	DA-RPT-039	
تقرير متابعة المستفيدين في الدعم التنموي	SI-RPT-004		نموذج تسليم التبرعات عبر نقاط التوزيع	DA-DIS-005	
نموذج طلب دعم طارئ	SI-EMG-001		تقرير متابعة عمليات التوزيع عبر النقاط	DA-RPT-040	
تقرير متابعة حالات الدعم الطارئ	SI-RPT-005		نموذج تسجيل شكوى أو اقتراح	DA-CMP-001	
نموذج طلب استثناء لمستفيد	SI-EXC-001		تقرير متابعة الشكاوى والاقتراحات	DA-RPT-044	
تقرير اللجنة المختصة لحالات الاستثناء	SI-RPT-006		نموذج تحديث بيانات مستفيد	DA-UPD-001	
نموذج اتفاقية التعاون مع الجمعيات الشريكة	SI-PART-001		تقرير متابعة بيانات المستفيدين	DA-RPT-045	
تقرير متابعة تنفيذ الخطط التنموية	SI-RPT-008		نموذج متابعة استلام التبرعات العينية	DA-FOL-001	
نموذج متابعة حالة الأسرة المستفيدة	SI-EVAL-001		تقرير إعادة تخصيص التبرعات	DA-RPT-047	
تقرير تقييم الأسر المستفيدة	SI-RPT-009		نموذج طلب استثناء تبرع عيني	DA-EXC-001	
نموذج إحالة مستفيد	SI-REF-001		تقرير متابعة طلبات الاستثناء	DA-RPT-048	
تقرير متابعة الإحالات	SI-RPT-010		نموذج طلب صرف دعم من جهة شريكة	SUP-REQ-001	
			تقرير متابعة عمليات الصرف	SUP-RPT-089	

نماذج إجراءات إدارة العلاقات العامة والشراكات:

اسم النموذج	رمز النموذج	نوع النموذج	اسم النموذج	رمز النموذج	نوع النموذج
نموذج طلب تغطية إعلامية	COM-MED-001		نموذج جدول اجتماعات المتابعة الإعلامية	COM-MEET-001	
تقرير متابعة التغطية الإعلامية	COM-RPT-002		تقرير متابعة الاجتماعات الإعلامية	COM-RPT-011	
نموذج تسجيل استفسار إعلامي	COM-INQ-001		نموذج تسجيل استفسار هاتف أو إلكتروني	CM-REQ-001	
تقرير متابعة الاستفسارات الإعلامية	COM-RPT-002		تقرير متابعة أداء خدمة العملاء	CM-RPT-002	
نموذج تنظيم فعالية إعلامية	COM-EVT-001		نموذج تقرير الأداء اليومي	CM-DPR-001	
تقرير تقييم الفعالية الإعلامية	COM-RPT-003		نموذج تقرير الأداء الأسبوعي	CM-WPR-002	
نموذج بيان صحفي	COM-PR-001		تقرير تحليل الأداء الشهري	CM-RPT-011	
تقرير تقييم الفعالية الإعلامية	COM-RPT-004		نموذج استبيان رضا المستفيدين	CM-SAT-001	
نموذج تسجيل زيارة ضيف	COM-GUEST-001		تقرير تحليل نتائج الاستبيانات	CM-RPT-012	
تقرير متابعة زيارات الضيوف	COM-RPT-006		نموذج طلب تبادل معلومات بين الإدارات	CM-EXC-001	
نموذج مراجعة المحتوى قبل النشر	COM-CONT-001		تقرير متابعة جودة تبادل المعلومات	CM-RPT-015	
تقرير تحليل أداء المحتوى الرقمي	COM-RPT-007		نموذج تسجيل فعالية	CM-EVT-003	
نموذج مراجعة المحتوى والتصميم	COM-DES-001		تقرير تغطية الفعالية	CM-RPT-017	
تقرير تحليل أداء المحتوى الرقمي	COM-RPT-008		نموذج متابعة تحديث الموقع الإلكتروني	COM-WEB-001	
نموذج توثيق الفعالية	COM-EVT-002		تقرير تحديثات المحتوى الشهري	COM-RPT-061	
نموذج تحديث المحتوى الإلكتروني	COM-WEB-001		نموذج تسجيل استفسارات العملاء	COM-INQ-001	
تقرير متابعة تحديثات الموقع	COM-RPT-010		تقرير تحليل أداء خدمة العملاء الرقمية	COM-RPT-090	

نماذج إجراءات وحدة الحوكمة والامثال:

اسم النموذج	رمز النموذج	نوع النموذج	اسم النموذج	رمز النموذج	نوع النموذج
نموذج طلب ترشح لعضوية مجلس الإدارة	GOV-ELC-001		تقرير متابعة قرارات الجمعية العمومية	GOV-RPT-071	
تقرير نتائج الانتخابات	GOV-RPT-057		نموذج إعداد التقرير الربعي	GOV-QRTR-001	
نموذج تحديث بيانات الموظف	GOV-HR-001		تقرير مراجعة التقارير الربعية	GOV-RPT-072	
تقرير متابعة تحديث قائمة العاملين	GOV-RPT-058		نموذج تقييم الأداء السنوي	GOV-EVL-001	
نموذج قياس الأثر للخدمات	GOV-IMPACT-001		تقرير مراجعة التقييمات السنوية	GOV-RPT-073	
تقرير تحليل نتائج الخدمات	GOV-RPT-059		نموذج الإفصاح السنوي للحوكمة	GOV-DSC-001	
نموذج قياس رضا المستفيدين والمتبرعين	GOV-SAT-001		تقرير التقييم الذاتي للحوكمة	GOV-RPT-074	
تقرير تحليل نتائج الرضا	GOV-RPT-060		نموذج تجديد العضوية	GOV-MEM-001	
نموذج تسجيل حضور ورشة العمل	GOV-TRN-001		تقرير متابعة اشتراكات الأعضاء	GOV-RPT-075	
استبيان تقييم ورشة العمل	GOV-RPT-063		نموذج إقرار تعارض المصالح	GOV-CNF-001	
نموذج تسجيل حضور ورشة العمل	GOV-TRN-002		تقرير الامتثال للميثاق الأخلاقي	GOV-RPT-076	
استبيان تقييم ورشة العمل	GOV-RPT-065		نموذج مراجعة الهيكل التنظيمي	GOV-ORG-001	
نموذج تحديث بيانات العقارات	GOV-ASS-001		تقرير تحديث الهيكل التنظيمي	GOV-RPT-077	
تقرير مراجعة الأصول والاستثمارات	GOV-RPT-066		نموذج مراجعة مصفوفة الصلاحيات	GOV-DEL-001	
نموذج متابعة تحديث السجل التجاري	GOV-LIC-001		تقرير متابعة تنفيذ الصلاحيات	GOV-RPT-078	
تقرير التدقيق القانوني السنوي	GOV-RPT-067		نموذج تقييم الامتثال لمتطلبات الحوكمة	GOV-CMP-001	
نموذج تقييم المعاملات المالية المشبوهة	GOV-AML-001		تقرير متابعة استيفاء معايير الحوكمة	GOV-RPT-079	
تقرير متابعة مكافحة غسل الأموال	GOV-RPT-068		نموذج متابعة نشر اللوائح والسياسات	GOV-WEB-003	
نموذج تقرير جمع التبرعات وصرفها	GOV-DON-001		تقرير تحديث محتوى الموقع الإلكتروني	GOV-RPT-080	
تقرير متابعة الامتثال المالي	GOV-RPT-069		نموذج تحديث بيانات أعضاء مجلس الإدارة	GOV-MEM-002	
نموذج إشعار دعوة الجمعية العمومية	GOV-GEN-001		تقرير متابعة نشر بيانات الأعضاء	GOV-RPT-081	
نموذج نشر التقارير المالية	GOV-FIN-001		تقرير متابعة أداء المحاسب والمراجع الداخلي	GOV-RPT-085	

اسم النموذج	رمز النموذج	نوع النموذج	اسم النموذج	رمز النموذج	نوع النموذج
تقرير متابعة الإفصاح المالي	GOV-RPT-082		نموذج تحليل سياسات الصرف والاستثمار	GOV-FIN-003	
نموذج متابعة نشر تقارير الأنشطة والبرامج	GOV-PRG-001		تقرير مراجعة سياسات الاستثمار	GOV-RPT-086	
تقرير الشفافية حول الأنشطة المنفذة	GOV-RPT-083		نموذج تسجيل المستندات المالية والإدارية	GOV-ARC-001	
نموذج تحديث لائحة الصلاحيات المالية	GOV-FIN-002		تقرير متابعة الأرشفة السنوية	GOV-RPT-087	
تقرير الإفصاح المالي السنوي	GOV-RPT-084		نموذج إعداد التقرير المالي الدوري	GOV-FIN-004	
نموذج تقييم مؤهلات المحاسب والمراجع الداخلي	GOV-AUD-001		تقرير مراجعة التقارير المالية	GOV-RPT-088	



المنطقة الشرقية - الدمام - حي الخالدية 6969 ص.ب 2919 الدمام
etedal.org.sa ✉ info@etedal.org.sa 📞 etedalsa 📧 etedal_sa 📷 etedal.sa
خدمات المستفيدين: 966503868118 - الهاتف العام: 966138434463