



جمعية الشارقة الخيرية
Sharjah Charity International

دليل الخدمات

مكتب التميز والتخطيط الاستراتيجي

الإصدار الأول 2021



جمعية الشارقة الخيرية
Sharjah Charity International

دليل الخدمات



2021

مكتب التميز والتخطيط الاستراتيجي



محتوى الدليل

4.....	كلمة الرئيس	•
5.....	كلمة المدير التنفيذي	•
6.....	المقدمة	•
7.....	هدف الدليل	•
8.....	التعريفات والمصطلحات	•
10.....	الخطة الاستراتيجية	•
11.....	ميثاق إسعاد المتعاملين	•
12.....	رحلة المتعامل	•
13.....	قائمة الخدمات	•
32.....	الشكاوى والمقترنات	•
33.....	تواصل معنا	•





كلمة الرئيس

يحرص مجلس إدارة جمعية الشارقة الخيرية على تحقيق الريادة والتميز للجمعية، ويضمن سعادة المتعاملين بكافة فئاتهم، ويلبي احتياجاتهم الحالية والمستقبلية، ويعتبر هذا الدليل بمثابة حجر الأساس في عملية التطوير المستمرة لخدمات وعمليات الجمعية بما يضمن استدامتها ويعزز تحقيق استراتيجيتها. ويقوم المجلس بمراقبة الأداء المؤسسي من خلال بطاقة الأداء المتوازن بالإضافة إلى المتابعة الدورية لنتائج استطلاعات الرأي ومستوى سعادة المتعاملين والملاحظات والشكواوى الواردة منهم.

ويحرص المجلس على تعزيز مكانة الجمعية في المجتمع وأدائها الاستراتيجي من خلال تطوير هيكلية الجمعية وتجهيزها لمتطلبات التطور المتتساع في قطاع الخدمات واسعاد المتعاملين.

غایتنا اسعادكم

الشيخ / صقر بن محمد بن خالد القاسمي
رئيس مجلس الإدارة



كلمة المدير التنفيذي

تعتبر الخدمات هي حلقة الوصل بين الجمعية والمجتمع وتحرص إدارة جمعية الشارقة الخيرية على تطوير خدماتها بصورة تلبي احتياجات المتعاملين وتحافظ على كرامتهم وانسانيتهم.

وتنطلق جميع خدمات الجمعية من مبدأ العمل الإنساني والخيري الذي تؤديه الجمعية، وتتيحه لمعامليها من المتبرعين وطالبي المساعدة من أفراد ومؤسسات حكومية وخاصة. وتحرص الإدارة على تطبيق المعايير الأساسية لتصميم وتقديم الخدمات في الجمعية مثل معيار إمكانية الوصول لخدمات الجمعية لجميع فئات المتعاملين، ومعيار سهولة التقديم على الخدمة ، ومعيار احترافية التقديم، كما تقوم بتنظيم ورش عمل ومختبرات لتطوير خدماتها وعملياتها بمشاركة جميع الأطراف المعنية وأصحاب العلاقة، وتعمل على تطبيق خطط التحول الإلكتروني والذكي بما يتواافق مع التطور المتسارع في المجتمع.



عبدالله سلطان بن خادم
المدير التنفيذي



المقدمة

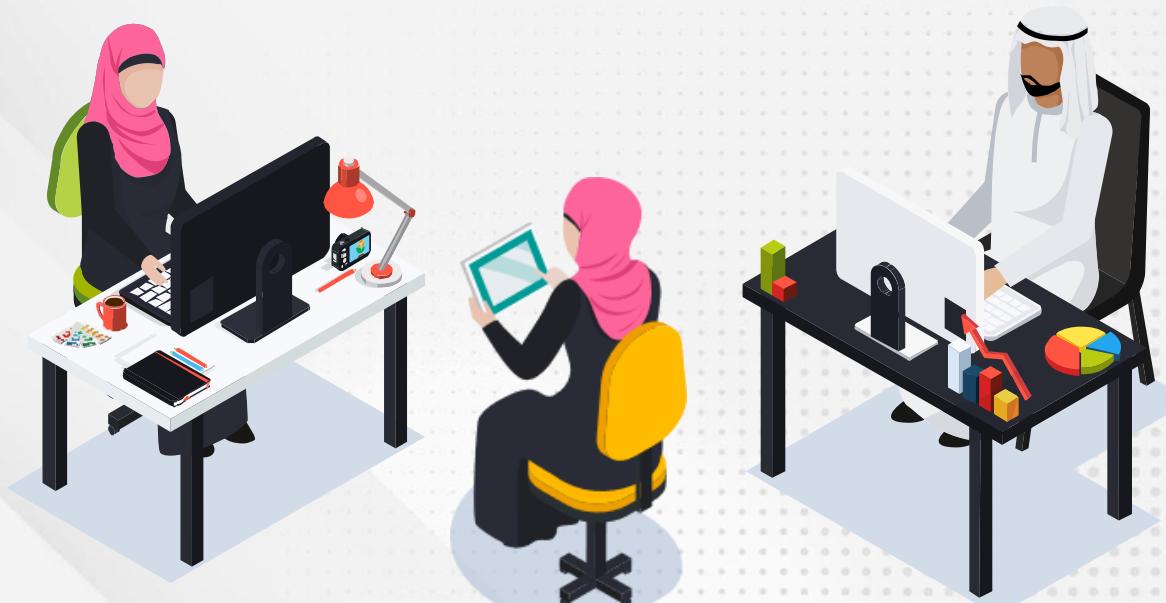
في إطار التزام جمعية الشارقة الخيرية المستمر لتعزيز فاعلية خدماتها وتحقيق رضا وسعادة متعامليها ورفع مستوى الأداء وتحسين وتطوير جودة خدماتها، تم اصدار هذا الدليل والذي يعد مرجعاً متكاملاً في تعريف وتوثيق إجراءات الخدمات وتصميمها، وقد تم إعداده بعد تحليل رحلة المتعامل، ومقارنة الإجراءات مع الجمعيات الخيرية المنافسة، كما تم تأهيل وتمكين موظفي تقديم الخدمة في جميع فروع الجمعية لتقديم خدمة متميزة باحترافية عالية مع مراعاة التعامل الإيجابي والابداع والابتكار في التقديم، وضمان إمكانية وصول جميع فئات المتعاملين للخدمة، وسهولة التقديم عليها.





يحقق هذا الدليل عدة أهداف من أبرزها

- اعداد مرجع اساسي لموظفي ومتاعمي الجمعية على حد سواء فيما يتعلق بتقديم الخدمة والحصول عليها.
- توثيق خدمات جمعية الشارقة الخيرية وتعريفها من خلال رصد بطاقة لكل خدمة.
- بناء خط الأساس لفرق عمل تطوير الخدمات في الجمعية
- تصنيف خدمات الجمعية وتحديد فئات المتعاملين لكل خدمة.
- تحديد شروط ومتطلبات الحصول على الخدمة ومحدوديتها.
- تحديد إجراءات وخطوات تقديم الطلبات والقنوات المتوفرة وساعات تقديمها.
- توضيح الفترة الزمنية الالزمة للحصول على الخدمة
- بناء خط الأساس لفرق عمل تطوير الخدمات في الجمعية





التعريفات والمصطلحات

دليل الخدمات :

هو لائحة الخدمات التي تقدمها الجمعية للمتعاملين

الخدمة :

هي مجموعة من الإجراءات التي تقوم بها الجمعية لتلبية احتياجات المتعاملين.

باقية الخدمة :

تصنيف الخدمات حسب الوحدات التنظيمية

وصف الخدمة :

تعريف وشرح مختصر عن الخدمة المقدمة

المتعاملون :

كل فرد أو جهة تربطهم علاقة مع الجمعية حسب نوعها وهم على النحو التالي:

هم المانحون لأموال والزكاة والتبرعات العامة للجمعية

المتبرعون

هم الأفراد الذين يتقدمون للجمعية بطلب الحصول على المساعدة.

المستفيدون

هم الأفراد الراغبون في تقديم طلب تطوع في مختلف أنشطة وبرامج الجمعية

المتطوعون

الوثائق المطلوبة :

شروط ومتطلبات الحصول على الخدمة

هي الأوراق والمستندات التي يتطلب توفيرها للحصول على الخدمة.

هي مجموعة من المتطلبات والاشتراطات التي تساهم في الحصول على الخدمة



التعريفات والمصطلحات

إجراءات تقديم الخدمة

هي العمليات الأساسية التي تخدم تقديم الخدمة.

النماذج المستخدمة :

هي الاستثمارات التي تخدم تقديم الخدمة

رسوم تقديم الخدمة :

البدل النقدي المدفوع من قبل المتعامل للحصول على الخدمة.

الזמן المتوقع لإنجاز الخدمة :

الفترة الزمنية الممتدة من قبول طلب الخدمة من المتعامل إلى تلبية طلب الخدمة وحصول المتعامل على الخدمة المرجوة.

قنوات تقديم الخدمة :

هي المكان أو الوسيلة التي تقدم فيها الخدمات وهي على النحو التالي :

مراكز إسعاد المتعاملين

هي القنوات التي يتطلب الحضور الشخصي إلى الجمعية بالمقر الرئيسي والأفرع أو مواقع تقديم الخدمة ويكون التفاعل فيها مباشراً بين الجمعية والمتعامل للحصول على الخدمة.

الإلكترونية والذكية

هي القنوات التي يتم فيها التفاعل بين الجمعية والمتعامل عن طريق مركز الاتصال، الفاكس أو البريد الإلكتروني، الموقع الإلكتروني، التطبيق الذكي، الأجهزة الذكية، أجهزة الدفع الإلكترونية في الأماكن العامة وغيرها

ساعات عمل تقديم الخدمة :

هي الأوقات والفترات التي يتم فيها تقديم الخدمات للمتعاملين.

مراكز تقديم الخدمة :

هي مراكز استقبال المتعاملين لتقديم الخدمات في المقرات التابعة للجمعية.



الخطة الاستراتيجية لجمعية الشارقة الخيرية

2022-2017

الخطة الاستراتيجية



الرؤية

الريادة في التنمية المستدامة للأعمال الإنسانية

الرسالة

جمعية خيرية إماراتية رائدة في تأمين الاحتياجات الإنسانية طوال العام للمستحقين داخل الدولة وخارجها من خلال المشاريع الوقفية والtributes المادية والعينية.

القيم

- العدل والمساواة .
- الصدق والأمانة والشفافية .
- حسن التعامل والتصرف .
- احترام الخصوصية .
- التميز والابتكار .

الاهداف الاستراتيجية

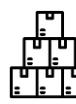
تقديم المساعدات والإغاثات
لتنمية الأفراد والمجتمعات



الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة



نشر ثقافة العمل الخيري والتطوع
في المجتمع



التميز في تقديم الخدمات الخيرية





ميثاق إسعاد المتعاملين

نحن جمعية الشارقة الخيرية وقد آلينا على أنفسنا تقديم خدمات عالية الجودة تحقق ثقة وسعادة المتعاملين وتفوق توقعاتهم وعليه:

نتعهد كجهة مسؤولة أن

- نطور عملياتنا وخدماتنا وفقاً لمعايير الجودة والتميز.
- نمنح تبرعاتكم وصدقاتكم وفقاً لرغباتكم التي تم الاتفاق عليها.
- نضمن تنفيذ مشاريعكم الخيرية داخل وخارج الدولة ومتابعتها واطلاعكم على مراحل انجازها.
- نتقبل وندرس ملاحظاتكم واقتراحاتكم ونعمل على تطبيقها.
- نطبق نظام منصف للشكوى.

نرجو منكم كمتعاملين

- تفهم أنظمة ولوائح وإجراءات العمل لدينا ونظام الدور.
- تقدير جهود موظفينا واحترامهم.
- توفير جميع الوثائق والمستندات المطلوبة.
- التعاون معنا في تطوير خدماتنا من خلال تقييمها وتقديم اقتراحاتكم وملاحظاتكم حولها.

يتبعه موظفو الجمعية أن

- نحترمكم ونعاملكم بكرامة وعدالة وود وتهذيب.
- نحافظ على خصوصيتكم وسرية بياناتكم.
- نولي طلباتكم العناية والاهتمام اللازدين.
- نقدم لكم خدمة سريعة وعالية الجودة.



رحلة المتعامل

1 الحصول على المعلومات

تبدأ رحلة المتعامل بالتعرف على الخدمة والمعلومات المتعلقة بها وقنوات التواصل وأآلية التقديم للحصول على الخدمة المطلوبة

2

تقديم طلب خدمة

التقديم على أحد باقات الخدمة
وفقاً لفئات المتعاملين

3

تفاعل المتعامل

توفير الوثائق وملئ النماذج المطلوبة واتباع الخطوات للحصول على الخدمة خلال ساعات تقديمها عبر القنوات المعتمدة

4 الحصول على الخدمة

حصول المتعامل على الخدمة المطلوبة

5

مرحلة تقييم الخدمة

تقييم المتعامل للخدمة المطلوبة عبر الوسائل المعتمدة



قائمة الخدمات

باقية المستفيدين

- ❖ طلب تقديم مساعدة
- ❖ طلب الاستعلام عن حالة المساعدة

باقية المتربيين

- ❖ طلب التبرع لبناء مشروع إنساني خارج الدولة

باقية المتطوعين

- ❖ طلب الاستعانة بمتطوعين من الجمعية

جميع المتعاملين

- ❖ طلب تدريب طلاب الجامعات والكليات
- ❖ طلب تقديم الاقتراحات
- ❖ طلب تقديم الشكاوى

باقية الموردين

- ❖ طلب تسجيل موردين



خدمة : طلب تبرع عام

وصف الخدمة

تتيح هذه الخدمة التبرع لجميع برامج وأنشطة ومبادرات الجمعية بأنواعها المختلفة داخل وخارج الدولة

الזמן المتوقع لإنجاز الخدمة

فوري

مراكز تقديم الخدمة

مراكز إسعاد المتعاملين في المقر الرئيسي والأفرع/مندوبي الجمعية في المراكز التجارية



الباقة

خدمات التبرعات

قنوات تقديم الخدمة

الموقع الإلكتروني للجمعية: www.shjc.ae
مراكز إسعاد المتعاملين

النماذج المستخدمة

نموذج تبرع الكتروني

رسوم الخدمة

مجانية

(تصنيف المتعاملين (متبرعين))

أفراد  هيئات حكومية  شركات ومؤسسات خاصة  جهات خيرية 

إجراءات تقديم الخدمة

التبرع بأحد الطرق والوسائل المتاحة
من خلال تحديد مبلغ التبرع
والمشروع الذي يرغب بالتبرع له.
استلام إيصال تبرع

-
-

شروط (المطلبات) الحصول على الخدمة

لا يوجد

ساعات عمل تقديم الخدمة

المقر الرئيسي والأفرع من 8:00 إلى 20:00 من السبت إلى الخميس
مندوبي الجمعية في المراكز التجارية من 9:00 إلى 22:00 من السبت إلى الخميس
الموقع الإلكتروني 7/24

الوثائق المطلوبة

لا يوجد

ابداً الخدمة



خدمة : طلب التبرع لبناء مشروع إنشائي خارج الدولة

وصف الخدمة

تتيح هذه الخدمة التبرع لبناء المشاريع الإنسانية خارج الدولة وفقاً لرغبة المتبرع (مثل بناء المساجد، حفر آبار، بناء فصول دراسية، مجمعات طبية، مستوصفات، بناء منازل وغيرها)

الזמן المتوقع لإنجاز الخدمة

من 5 إلى 15 دقيقة

مراكز تقديم الخدمة

مراكز إسعاد المتعاملين في المقر الرئيسي والأفرع/مندوبي الجمعية في المراكز التجارية



الباقة

خدمات التبرعات

قنوات تقديم الخدمة

الموقع الإلكتروني للجمعية: www.shjc.ae
مراكز إسعاد المتعاملين

النماذج المستخدمة

بطاقة تبرع (الكترونية)

رسوم الخدمة

مجانية

(تصنيف المتعاملين (متبرعين))

هيئات حكومية شركات ومؤسسات خاصة جهات خيرية أفراد

إجراءات تقديم الخدمة

- بطاقة تبرع (الكترونية)
- عقد مشروع

شروط (المطلبات) الحصول على الخدمة

لا يوجد

ساعات عمل تقديم الخدمة

- المقر الرئيسي والأفرع من 8:00 إلى 20:00 من السبت إلى الخميس
- مندوبي الجمعية في المراكز التجارية من 9:00 إلى 22:00 من السبت إلى الخميس
- الموقع الالكتروني 7/24

الوثائق المطلوبة

لا يوجد

ابداً الخدمة





خدمة : طلب التبرع للكفالات خارج الدولة

وصف الخدمة

تتيح هذه الخدمة للمتبرع القيام بكافالة يتيم، طالب علم، إمام/معلم، أسرة متعففة، أصحاب الهمم خارج الدولة فقط

الזמן المتوقع لإنجاز الخدمة

فوري

مراكز تقديم الخدمة

مراكز إسعاد المتعاملين في المقر الرئيسي
والأفرع/مندوبي الجمعية في المراكز التجارية



خدمات التبرعات

قنوات تقديم الخدمة

الموقع الإلكتروني للجمعية: www.shjc.ae
مراكز إسعاد المتعاملين

النماذج المستخدمة

بطاقة تبرع (الكترونية)

رسوم الخدمة

مجانية

(تصنيف المتعاملين (متبرعين))

أفراد هيئات حكومية جهات خيرية شركات ومؤسسات خاصة

إجراءات تقديم الخدمة

- الاطلاع على استثمارات الكفالات لاختيار المكفول وفق لفته العمرية أو بلده حسب رغبة الكافل.
- الtribur بأحد الطرق والوسائل المتاحة من خلال تحديد مبلغ الكفالة والمكفول خارج الدولة.
- استلام إيصال تبرع

شروط (المطلبات) الحصول على الخدمة

لا يوجد

ساعات عمل تقديم الخدمة

المقر الرئيسي والأفرع من 8:00 إلى 20:00 من السبت إلى الخميس
مندوبي الجمعية في المراكز التجارية من 9:00 إلى 22:00 من السبت إلى الخميس
الموقع الإلكتروني 24/7

الوثائق المطلوبة

لا يوجد

ابداً الخدمة



خدمة : طلب التبرع بمواد عينية

وصف الخدمة

تتيح هذه الخدمة للمتعاملين طلب التبرع بمواد عينية مثل مواد غذائية، أثاث، أجهزة الكترونية، ملابس، ألعاب أطفال

الזמן المتوقع لإنجاز الخدمة

يومين عمل

مراكز تقديم الخدمة

مراكز إسعاد المتعاملين في المقر الرئيسي
والأفرع



خدمات التبرعات

قنوات تقديم الخدمة

الموقع الإلكتروني للجمعية: www.shjc.ae
مراكز إسعاد المتعاملين

النماذج المستخدمة

نموذج طلب التبرع بمواد عينية

رسوم الخدمة

مجانية

(تصنيف المتعاملين (متبرعين)

شركات ومؤسسات خاصة

هيئات حكومية

أفراد

إجراءات تقديم الخدمة

- تعبئة الطلب الإلكتروني
- إشعار بموعد استلام التبرعات العينية
- استلام التبرعات العينية وفقاً للموعد المحدد

شروط (المطلبات) الحصول على الخدمة

- التقديم بطلب الخدمة عن طريق قنوات تقديم الخدمة
- أن تكون التبرعات العينية غير منتهية الصلاحية وصالحة للاستخدام

ساعات عمل تقديم الخدمة

15:00 - 8:00

من الأحد - الخميس

الموقع الإلكتروني 7/24

الوثائق المطلوبة

لا يوجد

ابداً الخدمة



خدمة : طلب التبرع لمشروع معاً لإسعادهم

وصف الخدمة

تتيح هذه الخدمة لأصحاب المشاريع التجارية التبرع بقيمة درهم أو أكثر عن كل فاتورة يتم إصدارها من قبل المتبرع/التاجر داخل الدولة

الזמן المتوقع لإنجاز الخدمة

5 أيام عمل

مراكز تقديم الخدمة

مراكز إسعاد المتعاملين في المقر والأفرع



الباقة

خدمات التبرعات

قنوات تقديم الخدمة

الموقع الإلكتروني للجمعية: www.shjc.ae
مراكز إسعاد المتعاملين

النماذج المستخدمة

عقد اتفاقية نموذج الكوبونات

رسوم الخدمة

مجانية

شروط (المطلبات) الحصول على الخدمة

لا يوجد

(تصنيف المتعاملين متبرعين)

شركات ومؤسسات خاصة

الوثائق المطلوبة

رخصة تجارية للمنشأة سارية المفعول

إجراءات تقديم الخدمة

- تعبئة النموذج
- توقيع العقد
- استلام الكوبونات
- تسليم الإيرادات

ساعات عمل تقديم الخدمة

من الأحد - الخميس 8:00 - 15:00

ابداً الخدمة





خدمة : طلب المشاركة بمشروع برأً بأمواتنا

وصف الخدمة

تتيح هذه الخدمة لأهل المتوفى وذويه وأصدقائه ممن هم داخل الدولة جمع التبرعات لمشروع يتم اختياره من قبلهم وذلك من خلال رابط الكتروني عن طريق الجمعية

الزمن المتوقع لإنجاز الخدمة

ثلاث أيام عمل

مراكز تقديم الخدمة



الباقة

خدمات التبرعات

قنوات تقديم الخدمة

الموقع الإلكتروني للجمعية: www.shjc.ae

النماذج المستخدمة

نموذج التبرع الكتروني لمشروع برأً
بأمواتنا

رسوم الخدمة

مجانية

(تصنيف المتعاملين (متبرعين))

أفراد

إجراءات تقديم الخدمة

- تعبئة الاستمارة في الرابط الإلكتروني
- استلام رابط التبرع لمشروع
- التواصل مع المتبرع في حال اكتمال المبلغ

الوثائق المطلوبة

- شهادة الوفاة
- موافقة الأهل
- إثبات صلة القرابة بين المتوفى و مقدم الطلب

ساعات عمل تقديم الخدمة

الموقع الإلكتروني 7/24

شروط (المتطلبات) الحصول على الخدمة

- موافقة الأهل من الدرجة الأولى
- في حال كنت من أصدقاء المتوفى يرجى إرسال موافقة أهل المتوفى.
- للجمعية الحق في رفض اسم المشروع في حال كان غير لائق للنشر وعرض البدائل.
- أقصى حد لاستقبال التبرعات لمشروع هو 25 يوم من تاريخ نشره.
- يتم إخطار مؤسس المشروع بعد 30 يوم حول نسبة التبرعات وفي حال عدم إكمال المبلغ المرصود لمشروع على صاحب الطلب تعطية فارق المبلغ أو يتم تحويل المبلغ في مشروع آخر بنفس المبلغ المحصل أو يتم نقله إلى حساب المساهمات العامة تحت بند بنفس نوع المشروع لدى الجمعية.

ابداً الخدمة



خدمة : طلب توفير حصالة

وصف الخدمة

تتيح هذه الخدمة للمتعاملين داخل الدولة طلب الحصول على حصالة

الזמן المتوقع لإنجاز الخدمة

- للأفراد: 2 يوم عمل
- للهيئات الحكومية والشركات والمؤسسات الخاصة: 5 أيام عمل

قنوات تقديم الخدمة

مراكز إسعاد المتعاملين

مراكز تقديم الخدمة

مراكز إسعاد المتعاملين في المقر والأفرع



الباقة

خدمات التبرعات

النماذج المستخدمة

نموذج طلب حصالة

رسوم الخدمة

مجانية

(تصنيف المتعاملين متبرعين)

■ شركات ومؤسسات خاصة

■ هيئات حكومية

■ أفراد

إجراءات تقديم الخدمة

- تعبئة نموذج طلب حصالة.
- تسليم الطلب للإدارة المختصة.
- سيتم التواصل مع مقدم الطلب لاستلام الحصالة.

شروط (المطلبات) الحصول على الخدمة

- تعبئة النموذج

ساعات عمل تقديم الخدمة

15:00 – 8:00

من الأحد - الخميس

الوثائق المطلوبة

- للأفراد: صورة الهوية الإماراتية
- للهيئات الحكومية والشركات والمؤسسات الخاصة:
- صورة الرخصة التجارية.

ابداً الخدمة





خدمة : طلب تعديل اسم المشروع الإنثائي

وصف الخدمة

تتيح هذه الخدمة للمتبرعين تعديل اسم المشاريع الإنسانية الخاصة بهم.

الזמן المتوقع لإنجاز الخدمة

10 أيام عمل

مراكز تقديم الخدمة

مراكز إسعاد المتعاملين في المقر الرئيسي
والأفرع

الباقة

خدمات التبرعات

قنوات تقديم الخدمة

مراكز إسعاد المتعاملين

النماذج المستخدمة

نموذج طلب تعديل اسم المشروع
الإنثائي

رسوم الخدمة

مجانية

(تصنيف المتعاملين (متبرعين)

شركات ومؤسسات خاصة

هيئات حكومية

أفراد

إجراءات تقديم الخدمة

- تعبئة نموذج طلب تعديل اسم المشروع الإنثائي.
- دراسة الطلب من قبل الإدارة المعنية.
- التواصل مع مقدم الطلب.

شروط (المطلبات) الحصول على الخدمة

- أن يكون لديه مشروع مسجل لدى الجمعية.
- أن يتم تقديم طلب تعديل اسم المشروع الإنثائي خلال 7 أيام عمل من تاريخ التبرع.

ساعات عمل تقديم الخدمة

15:00 - 8:00

من الأحد - الخميس

الوثائق المطلوبة

صورة من عقد المشروع الإنثائي

ابداً الخدمة



خدمة : طلب توفير معلومات لزيارة مشروع

وصف الخدمة

تتيح هذه الخدمة توفير المعلومات للمتبرعين الراغبين في زيارة المشاريع الخاصة بهم والمنفذة عن طريق الجمعية خارج الدولة.

الزمن المتوقع لإنجاز الخدمة

أسبوع من رفع الطلب

مراكز تقديم الخدمة

مراكز إسعاد المتعاملين في المقر والأفرع

الباقة

خدمات المشاريع

قنوات تقديم الخدمة

مراكز إسعاد المتعاملين

النماذج المستخدمة

نموذج طلب معلومات حول المشروع

رسوم الخدمة

مجانية

(تصنيف المتعاملين متبرعين)

■ شركات ومؤسسات خاصة ■ جهات خيرية ■ هيئات حكومية ■ أفراد

إجراءات تقديم الخدمة

- تعبئة نموذج طلب زيارة مشروع
- سيتم إرسال معلومات زيارة المشروع لمقدم الطلب عن طريق البريد الإلكتروني أو التواصل معه هاتفياً

شروط (المطلبات) الحصول على الخدمة

- أن يكون لديه مشروع مسجل لدى الجمعية

ساعات عمل تقديم الخدمة

15:00 – 8:00

من السبت - الخميس

الوثائق المطلوبة

لا يوجد

ابداً الخدمة



خدمة : طلب دراسة مشروع إنشائي

وصف الخدمة

تتيح هذه الخدمة للمتبرع طلب دراسة تفصيلية حول مشروع إنشائي خارج الدولة (مشروع طبي، آبار، مساجد، مدارس وفصول دراسية، قرى ومنازل) وتتضمن الدراسة التكاليف، المخططات والنماذج الهندسية.

الزمن المتوقع لإنجاز الخدمة

20 يوم عمل

مراكز تقديم الخدمة

مراكز إسعاد المتعاملين في المقر والأفرع



الباقة

خدمات المشاريع

قنوات تقديم الخدمة

مراكز إسعاد المتعاملين

النماذج المستخدمة

نموذج طلب دراسة مشروع

رسوم الخدمة

مجانية

(تصنيف المتعاملين متبرعين)

■ شركات ومؤسسات خاصة ■ جهات خيرية ■ هيئات حكومية ■ أفراد ■

إجراءات تقديم الخدمة

- تعبئة نموذج طلب دراسة مشروع.
- سيتم إرسال دراسة المشروع لمقدم الطلب عن طريق البريد الإلكتروني أو التواصل معه هاتفيًا.

شروط (المطلبات) الحصول على الخدمة

- الحضور الشخصي لمرکز إسعاد المتعاملين
- تقديم طلب دراسة مشروع
- أن يبدي المتبرع رغبته واستعداده لتمويل المشروع
- توفير المعلومات المطلوبة من عنوانين وأرقام التواصل مع المعندين في الدولة المراد تنفيذ المشروع فيها.
- أن تكون الدولة المختارة من ضمن قائمة الدول المعتمدة في الجمعية.
- أن يكون المشروع إنشائي من المشاريع الكبيرة التي تتجاوز قيمتها 200,000 درهم إماراتي وغير مذكورة في دليل أسعار المشاريع.

ساعات عمل تقديم الخدمة

15:00 – 8:00

من السبت - الخميس

الوثائق المطلوبة

لا يوجد

ابداً الخدمة



خدمة : طلب تقديم مساعدة

وصف الخدمة

تتيح هذه الخدمة للمستفيدين داخل الدولة التقدم بطلب الحصول على مساعدات من الجمعية

رسوم الخدمة

مجانية

الزمن المتوقع لإنجاز الخدمة

15 يوم عمل

تصنيف المتعاملين (مستفيدين)

أفراد



الباقة

ساعات عمل تقديم الخدمة

الموقع الإلكتروني: من السبت إلى الثلاثاء

قنوات تقديم الخدمة

الموقع الإلكتروني للجمعية: www.shjc.ae

النماذج المستخدمة

نموذج تقديم طلب مساعدة (الكتروني)

الوثائق الإضافية حسب نوع المساعدة

1. المساعدة العلاجية:

1. تقرير طبي حديث من المستشفى المعالج موضح به تفاصيل المرض وتكلفة العلاج.
2. في حال سيكرون العلاج خارج الدولة، تقرير طبي من مستشفى حكومي يفيد بأن العلاج غير متوفّر في الدولة وتقرير طبي معتمد من المستشفى خارج الدولة ومصدق من سفارة الدولة في الخارج.

2. المساعدة السكنية:

1. للتأخيرات الإيجارية: رسالة من المؤجر موضحة بها قيمة المتأخرات والفتورة الزمنية.
2. للقضايا الإيجارية: صورة الدعوى من البلدية وخطاب التنفيذ في حال وجود قضية تنفيذية ورسالة من المؤجر موضحة بها قيمة المتأخرات والفتورة الزمنية.
3. فواتير الكهرباء: آخر فاتورة كهرباء صادرة / رسالة من الجهة المعنية تفيد بالقطع الكهربائي.
4. شراء الأثاث: إحضار ثلاثة عروض أسعars مختلفة من الشركات الموردة.
5. بناء ملحوظ أو استكمال بناء أو صيانة: إحضار ثلاثة عروض أسعars مختلفة.

3. مساعدة طالب علم

1. المدرسية: كشف حساب من المدرسة موضح به إجمالي الرسوم المطلوبة.
2. الجامعية: كشف حساب من الجامعة موضح به إجمالي الرسوم المطلوبة.

4. مساعدة الإقامات وتعديل الوضع:

1. رسالة من المراكز المعتمدة لدى الجمعية بتكلفة تجديد الإقامات أو تعديل الوضع (مركز إجازات للخدمات، مركز للخدمات).

في حال وجود مخالفات: إحضار حكم من محكمة الجوازات وموافقتهم بتعديل الوضع.

5. مساعدة تأسيس كبرى (القضايا التنفيذية):

1. خطاب من المحكمة بالحكم النهائي.
2. خطاب من المحكمة بالدعوى وحيثيات الحكم بها.

6. مساعدة زواج:

7. مساعدة الحج والعمرة:

1. صور تأشيرات الحج أو العمرة.
2. عروض أسعars مختلفة من مكاتب الحج أو العمرة.

الوثائق الأساسية

1. الوثائق الشخصية:

1. صور بطاقات الهوية لجميع أفراد الأسرة.
2. صور الجوازات وخلاصة القيد للمواطنين/إقامة سارية المفعول للمقيمين.

لإثبات حالة الأجتماعية: صورة عقد الزواج أو شهادة الوفاة أو وثيقة الطلاق.

للطلقات والأرامل: استمرارية عدم زواج من المحكمة.

لأنسر نزلاء المؤسسات العقابية: إفادة من المؤسسة بأن النزيل مازال نزيلاً لديها.

2. الوثائق المهنية:

1. شهادة راتب.
2. كشف حساب بنكي لآخر 6 أشهر (للزوج والزوجة).
3. صورة من الرخص التجارية واعتماد التواقيع للعاملين في القطاع الخاص.
4. بيان الرخص التجارية من دائرة التنمية الاقتصادية (للمواطنين).
5. بيان للأملاك العقارية من دائرة التسجيل العقاري (للمواطنين).
6. خطاب من دائرة الخدمات الاجتماعية ووزارة تنمية المجتمع يفيد بالمساعدة (للمواطنين).

3. الوثائق السكنية:

1. ملكية البيت أو عقد الإيجار.
2. آخر فاتورة كهرباء.
3. في حال السكن المشترك: هوية المستأجر عقد الإيجار ورسالة من المستأجر تفيد بأن المذكور يسكن لديه.

إجراءات تقديم الخدمة

1. تقديم الطلب عبر الموقع الإلكتروني.
2. استلام رسالة نصية برقم الطلب.
3. دراسة الحال.
4. إشعار المستفيد بحالة الطلب.
5. صرف المساعدة في حال الموافقة.

شروط (المطلبات) الحصول على الخدمة

1. أن يتم تقديم الطلب عن طريق رب الأسرة فقط ومن خلال الموقع الإلكتروني.
2. تفعيل الهوية الرقمية لتقديم الطلب الإلكتروني.
3. توفير جميع الوثائق المطلوبة بملف واحد (الكتروني) بصيغة pdf.
4. يجب أن لا يزيد تاريخ إصدار جميع الوثائق المطلوبة عن 30 يوماً.
5. يحق للمتعامل تقديم طلب مساعدة مرة واحدة في السنة لنفس نوع المساعدة، و6 أشهر لنوع آخر من المساعدة.

ابداً الخدمة



خدمة : طلب الاستعلام عن حالة المساعدة

وصف الخدمة

تتيح هذه الخدمة للمستفيدين داخل الدولة إمكانية الاستعلام عن حالة طلب المساعدة الخاص بهم.

الזמן المتوقع لإنجاز الخدمة

فوري

تصنيف المتعاملين (مستفيدين)

أفراد

الباقة

خدمات المساعدات

قنوات تقديم الخدمة

الموقع الإلكتروني للجمعية: www.shjc.ae

النماذج المستخدمة

نموذج الاستعلام عن حالة الطلب (الكتروني)

رسوم الخدمة

مجانية

إجراءات تقديم الخدمة

- دخول الموقع الإلكتروني الخاص بالجمعية.
- اختيار بوابة المساعدات من خلال الموقع الإلكتروني.
- إدخال رقم الهوية المسجل بها الملف.
- إدخال الرقم السري الخاص بالمستفيد.
- اختيار الاستعلام عن الطلب.
- الدخول لبوابة الاستعلام عن الطلب.

شروط (المطلبات) الحصول على الخدمة

- أن يكون المستفيد تقدم بطلب مساعدة من خلال الموقع الإلكتروني.

ساعات عمل تقديم الخدمة

الموقع الإلكتروني 7/24

الوثائق المطلوبة

لا يوجد

ابدأ الخدمة

خدمة : طلب تسجيل موردين

وصف الخدمة

تتيح هذه الخدمة للموردين الراغبين في التسجيل في سجل الموردين لدى الجمعية.

الזמן المتوقع لإنجاز الخدمة

يومين عمل

(تصنيف المتعاملين) (موردين)

شركات ومؤسسات خاصة



خدمات إدارية

قنوات تقديم الخدمة

الموقع الإلكتروني للجمعية: www.shjc.ae

النماذج المستخدمة

نموذج التسجيل الكتروني

رسوم الخدمة

مجانية

الوثائق المطلوبة

- رخصة تجارية سارية المفعول داخل الدولة.
- شهادة ضريبة القيمة المضافة.
- نبذة تعريفية عن نشاط الشركة.
- نسخة عن شهادة الوكالة الحصرية للمنتجات الصادرة من وزارة الاقتصاد.
- رسالة رسمية من البنك موضح فيها البيانات المصرفية ورقم IBAN ورمز SWIFT.
- صورة مصدقة من عقد تأسيس الشراكة للشركات ذات المسؤولية المحدودة.

شروط (المتطلبات) الحصول على الخدمة

- عدم التوريد إلا بعد استلام أمر الشراء.
- يلتزم المورد بتوريد المواد وفقاً للفترة المحددة في أمر الشراء.
- يلتزم بتوفير الضمان البنكي للدفعات المقدمة.
- إخبار قسم المشتريات والعقود بخطاب رسمي في حال وجود أي تغيير في بيانات الشركة من اسم تجاري أو بيانات مصرفية أو بيانات الاتصال.

ساعات عمل تقديم الخدمة

الموقع الإلكتروني 7/24

إجراءات تقديم الخدمة

- تعبئة النموذج في الموقع الإلكتروني.
- تحميل كافة الوثائق المطلوبة.
- استلام إشعار بالتسجيل.

ابداً الخدمة

خدمة : طلب تطوع

وصف الخدمة

تتيح هذه الخدمة للراغبين داخل الدولة طلب الالتحاق بالتطوع في أنشطة الجمعية

الזמן المتوقع لإنجاز الخدمة

خمسة أيام عمل

مراكز تقديم الخدمة

مراكز إسعاد المتعاملين في المقر والأفرع



خدمات إدارية

قنوات تقديم الخدمة

الموقع الإلكتروني للجمعية:
www.shjc.ae
مراكز إسعاد المتعاملين

النماذج المستخدمة

نموذج طلب تطوع

رسوم الخدمة

مجانية

(تصنيف المتعاملين متطوعين)

شركات ومؤسسات خاصة

هيئات حكومية

أفراد

إجراءات تقديم الخدمة

- تعبئة نموذج طلب التطوع الفردي أو المؤسسي
- دراسة الطلب من قبل الإدارة المعنية
- التواصل مع مقدم الطلب

الوثائق المطلوبة

- الهوية الإماراتية وجواز السفر وإقامة سارية المفعول
- صورة شخصية
- صورة عن آخر مؤهل علمي
- ترخيص مزاولة المهنة للأطباء والممرضين والمسعفين

ساعات عمل تقديم الخدمة

15:00 - 8:00
من الأحد - الخميس

شروط (المطلوبات) الحصول على الخدمة

- أن يكون مقدم الطلب من مواطنين الدولة.
- أن يكون مقدم الطلب مقيم بصورة شرعية.

ابداً الخدمة

خدمة : طلب الاستعانة بمتطوعين من الجمعية

وصف الخدمة

تتيح هذه الخدمة للراغبين داخل الدولة طلب الاستعانة بمتطوعين من الجمعية

الזמן المتوقع لإنجاز الخدمة

خمسة أيام عمل

مراكز تقديم الخدمة

مراكز إسعاد المتعاملين في المقر والأفرع

 الباقة

خدمات إدارية

قنوات تقديم الخدمة

مراكز إسعاد المتعاملين

النماذج المستخدمة

نموذج طلب الاستعانة بمتطوعين
من الجمعية

رسوم الخدمة

مجانية

(تصنيف المتعاملين متطوعين)

شركات ومؤسسات خاصة 

هيئات حكومية 

إجراءات تقديم الخدمة

- تعبئة نموذج طلب الاستعانة بمتطوعين من الجمعية
- دراسة الطلب من الإدارة المعنية
- التواصل مع مقدم الطلب

الوثائق المطلوبة

• لا يوجد

ساعات عمل تقديم الخدمة

15:00 - 8:00

من الأحد - الخميس

شروط (المطلبات) الحصول على الخدمة

• لا يوجد

ابداً الخدمة

خدمة : طلب تدريب طلاب الجامعات والكلليات

وصف الخدمة

تتيح هذه الخدمة لطلاب الجامعات والكلليات فقط التدريب العملي في الجمعية

الزمن المتوقع لإنجاز الخدمة

ثلاث أيام عمل

مراكز تقديم الخدمة

مراكز إسعاد المتعاملين في المقر والأفرع



الباقة

قنوات تقديم الخدمة

مراكز إسعاد المتعاملين

النماذج المستخدمة

نموذج طلب تدريب من
الجامعة/الكلية

رسوم الخدمة

مجانية

(تصنيف المتعاملين جميع المتعاملين)

أفراد



إجراءات تقديم الخدمة

- إحضار رسالة رسمية من الجامعة/الكلية للتدريب.
- دراسة الطلب من الإدارة المعنية.
- التواصل مع مقدم الطلب عن طريق البريد الإلكتروني أو الاتصال به هاتفياً.
- تحديد جدول تدريب حسب الساعات المطلوبة والتخصص المذكور بالرسالة.
- تعبئة نموذج الجامعة/الكلية من قبل الإدارة المعنية بالتدريب.

الوثائق المطلوبة

- رسالة رسمية من الجامعة/الكلية لتدريب الطالب.
- صورة جواز السفر.
- بطاقة الهوية الإماراتية سارية المفعول.

ساعات عمل تقديم الخدمة

15:00 - 8:00

من الأحد - الخميس

شروط (المطلوبات) الحصول على الخدمة

أن يكون مقدم الطلب طالباً مسجلاً بإحدى الجامعات أو الكلليات المعتمدة داخل الدولة.

ابدأ الخدمة



خدمة : طلب تقديم الاقتراحات

وصف الخدمة

تتيح هذه الخدمة للمتعاملين تقديم أفكار ابتكارية وتطویرية ذات قيمة مضافة

الزمن المتوقع لإنجاز الخدمة

سيتلقى المتعامل ردًا على اقتراحته خلال
5 أيام عمل

شروط (المطلبات) الحصول على الخدمة

يمكن للمتعاملين إرسال اقتراحاتهم بسهولة عبر أي من القنوات التالية:
موقع الجمعية الخيرية الالكتروني: <https://shjc.ae/>
مشروع تبرع بفكرة من خلال الرابط <https://campaigns.shjc.ae/fiKra/>
البريد الإلكتروني: info@shjc.sharjah.ae
التطبيق الذكي للجمعية

ابداً الخدمة



خدمة : طلب تقديم الشكاوى

وصف الخدمة

تتيح هذه الخدمة للمتعاملين التقدم بملحوظة عن عدم رضاه عن الإجراءات التي يتقدم بها للحصول على الخدمة أو أسلوب تقديمها

الزمن المتوقع لإنجاز الخدمة

سيتلقى المتعامل ردًا على اقتراحه خلال
5 أيام عمل

شروط (المطلبات) الحصول على الخدمة

يمكن للمتعاملين إرسال الشكاوى بسهولة عبر أي من القنوات التالية:

موقع الجمعية الخيرية الالكتروني: <https://shjc.ae/>

مشروع تبرع بفكرة من خلال الرابط <https://campaigns.shjc.ae/fiKra/>

البريد الإلكتروني: info@shjc.sharjah.ae

التطبيق الذكي للجمعية

ابداً الخدمة



للشكاوى والمقترنات

إدراكا من إدارة جمعية الشارقة الخيرية بالدور الرئيسي لمتلقي الخدمة ومقدميها في عملية التطوير والتحسين على الخدمات فقد قامت باتاحة رابط تقديم المقترنات والشكاوى والملحوظات مع طلب التقديم على كل خدمة بهدف ربط الاقتراحات والشكاوى والملحوظات بالخدمة مباشرة بالإضافة على التسهيل على المتعامل والموظف في التفاعل المباشر لنقل أفكاره وتجربته أثناء عملية التقديم.

وتقوم اللجنة المكلفة بدراسة هذه الأفكار أو الشكاوى أو الملاحظات وإحالتها للجهة المعنية لمعالجتها.

كما تقوم باستعراض النتائج في اجتماعات مجلس الإدارة.



جمعية الشارقة الخيرية
Sharjah Charity International



www.shjc. ae



Shjc_charity



Shjc_charity



Sharjah charity



جمعية الشارقة الخيرية



80014

مركز الاتصال
Call Center