

اتفاقية مستوى الخدمة خدمات صندوق الزكاة والصدقات

تمهيد

يحرص مركز خدمة عملاء صندوق الزكاة والصدقات على تحقيق رضا العملاء من خلال تقديم خدمات ذات كفاءة وفعالية تتسم بسرعة الانجاز، وذلك وفقاً للفرات الزمنية المحددة بالجدول أدناه بناءً على نوع الخدمة وتوافر الاشتراطات والمستندات المطلوبة من قبل العميل.

خدمات صندوق الزكاة والصدقات

خدمات صندوق الزكاة والصدقات	متطلبات الخدمة	وقت إنجاز الخدمة	آلية تقديم الخدمة
1	(1) نسخة من قارئ بطاقة الهوية لجميع أفراد الأسرة أو رخصة الإقامة سارية المفعول للمقيمين (2) فاتورة الكهرباء والماء حديثة ومطابقة لعنوان مقدم الطلب. (3) إثبات الحالة الزوجية: وثيقة الزواج أو إثبات الترميل أو وثيقة الطلاق مع إثبات الحضانة وإثبات النفقة أو عدم استلام نفقة أو إثبات الهجر. (4) كشف الحساب البنكي لآخر ثلاثة أشهر لجميع الحسابات البنكية (5) إثبات المعاش: شهادة راتب حديثة من جهة العمل أو شهادة المعاش التقاعدي لجميع أفراد الأسرة المتقاعدين من الهيئة العامة للتأمين الاجتماعي (6) إثبات التعطل: إفادة من الهيئة العامة للتأمين الاجتماعي لجميع أفراد الأسرة المقيمين على نفس العنوان والبالغين من العمر 18 سنة أو أكثر. (7) إثبات السكن: في حال سكن الإيجار إثبات نسخة من عقد الإيجار ساري المفعول باسم مقدم الطلب بالإضافة إلى أرصدة الدفع لآخر ثلاثة أشهر. (8) إثبات السجل التجاري: إفادة الحساب البنكي بالدخل البنكي للسجل لآخر ثلاثة أشهر أو إثبات "أيراد السجل" من إدارة التوثيق بالدخل الشهري.	20 دقيقة	يتم تقديم الطلب في مركز خدمة صندوق الزكاة والصدقات بمبنى الشؤون الإسلامية في منطقة الفاتح من يوم الأحد إلى يوم الخميس من الساعة السابعة والنصف صباحاً إلى الثانية ظهراً .



2	الاستعلام عن حالة طلب	(1) إثبات هوية وصفة المراجع	يوم واحد	يتم الاستعلام في مركز خدمة صندوق الزكاة والصدقات بمبنى الشؤون الإسلامية في منطقة الفاتح من يوم الأحد إلى يوم الخميس من الساعة السابعة والنصف صباحاً إلى الثانية ظهراً .
3	تقديم شكوى	(1) الهوية الشخصية. (2) إرفاق أي مستند أو دليل داعم للشكوى	يومان عمل	يتم تقديم الشكوى في مركز خدمة صندوق الزكاة والصدقات بمبنى الشؤون الإسلامية في منطقة الفاتح من يوم الأحد إلى يوم الخميس من الساعة السابعة والنصف صباحاً إلى الثانية ظهراً .
4	تقديم استفسار أو مقترح	لا يوجد	يومان عمل	يمكن تقديم الاستفسار أو المقترح عبر مركز خدمة صندوق الزكاة والصدقات بمبنى الشؤون الإسلامية في منطقة الفاتح من يوم الأحد إلى يوم الخميس من الساعة السابعة والنصف صباحاً إلى الثانية ظهراً .
5	استكمال المستندات	(1) المستند المحدد. (2) الهوية الشخصية لمقدم الطلب.	يومان عمل	يتم استكمال المستندات عبر مركز خدمة صندوق الزكاة والصدقات بمبنى الشؤون الإسلامية في منطقة الفاتح من يوم الأحد إلى يوم الخميس من الساعة السابعة والنصف صباحاً إلى الثانية ظهراً .
6	تقديم التبرع العيني	(1) خطاب من الجهة المتبرعة. (2) تحديد آلية تسليم التبرعات العينية.	يومان عمل	يتم تقديم الخطاب مركز خدمة صندوق الزكاة والصدقات بمبنى الشؤون الإسلامية في منطقة الفاتح من يوم الأحد إلى يوم الخميس من الساعة السابعة والنصف صباحاً إلى الثانية ظهراً .
7	تقديم التبرع النقدي	(1) مبلغ التبرع. (2) الهوية الشخصية لمقدم الطلب.	يوم عمل واحد	يتم تقديم التبرع النقدي عبر مركز خدمة صندوق الزكاة والصدقات بمبنى الشؤون الإسلامية في منطقة الفاتح من يوم الأحد إلى يوم الخميس من الساعة السابعة والنصف صباحاً إلى الثانية ظهراً .