



جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في وسط بريدة

سياسات الصرف للبرامج والأنشطة والمصروفات الإدارية والعمومية

تم اعتماد بمحضر الاجتماع رقم (3/5) بتاريخ 11/10/1446 هـ الموافق
09/04/2025 م



سند الصرف

يعتبر سند الصرف هو المستند النظامي الذي يجيز لأمناء الصناديق دفع النقود، أو يجيز سحب النقود من البنك بموجب الشيكات المسحوبة على الجمعية وبحسب الإجراءات المعتمدة.

- 1- يتم سداد مصاريف الجمعية-سواءً للبرامج والأنشطة أو للمصاريف العامة والإدارية- بموجب سندات صرف، بإحدى الطرق التالية:
 1. نقداً من عهدة النشاط أو من عهدة المصروفات النثرية، على ألا يتجاوز السقف المحدد للصرف النقدي 10.000 ريال.
 2. بشيك على إحدى البنوك المتعامل معها لأكثر من 10.000 ريال.
 3. حوالة بنكية.
- 2- يتم التأكد من استكمال المعاملة لجميع مسوغات الصرف، وإرفاق المستندات الدالة على ذلك، وإكمال التوقيعات عليها من الموظفين المختصين، واعتماد الصرف من اللجنة التنفيذية طبقاً للإجراءات المعتمدة.

الصرف على البرامج والأنشطة

تتم عملية الصرف على البرامج والأنشطة في الجمعية في ضوء متطلبات الخطة التشغيلية وموازنتها، أو لرغبة من المانح، من خلال تعبئة نموذج طلب الصرف على النشاط، وينبغي أن يحتوي نموذج طلب الصرف على الأجزاء التالية:

1. بيانات الإدارة أو القسم المعني بطلب الصرف.
 2. بيانات البرنامج أو النشاط أو البند المراد الصرف له.
 3. تحديد رقم البند أو البرنامج في موازنة العام في حال تم اعتماده فيها والرصيد المعتمد.
 4. توقيع الإدارة الطالبة للصرف.
 5. اعتماد صاحب الصلاحية.
 6. توقيع مدير الشؤون المالية والإدارية أو من ينوب عنه بما يفيد توفر الرصيد من خلال الموازنة أو من خلال وجود تبرع ودعم للبرنامج.
 7. تتم المناقلة من بند لآخر بموافقة خطية من الإدارة المالية (وتلتزم الإدارة بتوضيح الأسباب ومدى الحاجة إلى تعويض مبلغ المناقلة بالنسبة إلى الإدارة التي سحب منها المبلغ حتى لا يترتب عليها عجز مالي فيما بعد).
- في حال عدم توفر رصيد للصرف على برنامج أو نشاط ما، يتم إعداد نموذج طلب مناقلة بين بنود الموازنة واعتماده من قبل المخول بالصلاحية، وبعد إتمام عملية المناقلة يتم إجراء عملية الصرف بموجب سند الصرف.

يحتوي نموذج طلب المناقلة بين بنود الموازنة على البيانات التالية:

1. البند / البرنامج المراد النقل إليه.
2. البند / البرنامج المراد النقل منه.
3. موافقة مجلس الإدارة على إجراء المناقلة بعد تأكيد إدارة الشؤون المالية والإدارية على توفر رصيد في البند المراد النقل منه.
4. تحديد نوعية المناقلة هل هي نقل نهائي أم نقل مؤقت لحين وصول منح له.

سندات الصرف

يتم تحرير سند صرف عند سداد المصرفيات بموجب شيكات مسحوبة من قبل الجمعية على أحد البنوك التي يجري التعامل معها، ويحتوي سند الصرف على البيانات التالية:

1. اسم المستفيد
2. اسم البنك المسحوب عليه ورقم الحساب
3. المبالغ بالأرقام والحروف
4. رقم الشيك المسحوب
5. أسباب الصرف
6. التوجيه المحاسبي لعملية الصرف
7. توقيع كافة الأطراف التي اشتركت في إعداد ومراجعة سند الصرف (أعده، راجعه، مدير الشؤون المالية والإدارية)
8. توقيع أصحاب الصلاحية وفي حدود الصلاحيات المالية المخولة لهم

الشيكات

- 1- الشيك هو الصك والمستند القانوني الذي يتم بموجبه دفع النقود من قبل البنك للمستفيد، ويراعى فيه ما يلي:
 1. ذكر الاسم الصريح للجهة المستفيدة
 2. تسجيل المبلغ المدفوع بالأرقام والحروف
 3. الاعتماد من صاحب الصلاحية
- 2- يحظر إصدار أي شيك بدون سند صرف شيك، كما يحظر على غير قسم الحسابات أن يقوم بإعداده.
- 3- يرفق مع أصل سند صرف الشيكات كافة الوثائق المبررة للصرف بما في ذلك شروط التعاقد والدفع، ويتألف سند صرف الشيكات من أصل لقسم الحسابات لأغراض إثبات القيد، ونسخة ثابتة في دفتر سند صرف الشيكات لأغراض المراجعة، أو من خلال نموذج آلي من النظام الحاسوبي المالي بعد التأكد من استيفاء النظام الحاسوبي للمتطلبات الرقابية المتعلقة بإصدار السندات الآلية.
- 4- يجب ختم مستندات الصرف أو التأشير عليها بما يفيد المراجعة، قبل اعتماد سند الصرف، كما يجب التأشير عليها أيضاً بما يفيد الصرف بمجرد إصدار الإذن أو الشيك بصفة نهائية.
- 5- في حالة تحرير الشيك لمورد خدمة أو أصول ثابتة أو متداولة أو تسديد إيجارات وما شابه ذلك يلزم الحصول على سند تحصيل (قبض) بالشيك.
- 6- حتى يصبح سند صرف الشيكات دليل إثبات على إبراء ذمة الجمعية تجاه الغير يجب أن يوقع مستلم الشيك على متن السند مع ذكر الاسم الرباعي بما يفيد استلامه الشيك مع الحصول على سند قبض في الحالات الموجبة لذلك.

الأصل أن تتم المدفوعات بعد استلام الأصناف الموردة وإدخالها للمستودعات، أو بعد تسليمها للجهة الطالبة للشراء، أو بعد قيام المورد بتنفيذ عقده مع الجمعية، ويجوز للمدير العام الإيعاز بصرف القيمة أو أجزاء منها مقدماً إذا اقتضت الضرورة ذلك بشرط الحصول على الضمانات الكافية قبل الأمر بالصرف.

1. قبل موافقة اللجنة التنفيذية على صرف أية مبالغ نتيجة تعاقدات أو مشتريات يجب أن يقوم قسم الشؤون المالية بالتحقق من أن المبلغ المطلوب صرفه يطابق ما هو وارد بشروط التعاقد، وأن يراعى ما يلي:

2. أن تكون الفواتير أصلية وعلى نموذج مطبوع باسم المورد ومختومة منه.
3. أن تكون هذه المستندات باسم الجمعية وليس باسم أحد منسوبيها.
4. إذن الإضافة للمخازن عن الأصناف التي تم شراؤها.
5. إعداد محضر فحص الأصناف الموردة إذا زادت قيمتها عن 1000 ريال بتوقيع مدير الإدارة الطالبة لها وأمين الصندوق، فإن قلت عن ذلك يكتفى بتوقيع مدير الإدارة على الفاتورة بما يفيد مطابقتها للعينات والموصفات المطلوبة.
6. نسخة أمر التوريد (الشراء).
7. مستخلصات الأعمال أو الترميمات ومحاضر استلامها، مع استيفاء كافة الاعتمادات المرتبطة بها من جهات الإشراف والإدارة المعنية بالمتابعة والتنفيذ والتأكد من مطابقتها لما تم الاتفاق عليه.
8. التأكد بأن الفاتورة أو المستخلصات لم يسبق صرفها وأن تختم المستندات بختم (صُرف) فور سداد الثمن.

سندات الصرف الملغاة

يرفق أصل سند الصرف الملغى مع نسخه مع توضيح سبب الإلغاء والاسم الثلاثي لمعد السند (من إدارة الشؤون المالية والإدارية) وتوقيعه.

الوثائق المؤيدة للصرف

- 1- الوثائق المؤيدة للصرف هي الوثائق والبيانات والفواتير والكشوف وغيرها من المستندات المبررة والمؤيدة لعمليات صرف النفقات والتي يجب أن ترفق مع مستندات الصرف المذكورة في هذه اللائحة، بما يفيد أنها تمت على الوجه الصحيح، وبأن المشتريات أو المستلزمات أو الأشغال أو الخدمات قد تمت لصالح الجمعية وأنه قد تم استلامها، ويجب أن تكون هذه الوثائق والبيانات والفواتير باسم الجمعية وليس باسم أحد منسوبيها، وبتواريخ حديثة مقارنة للتاريخ المقدمة فيه.
- 2- إذا فقدت المستندات المؤيدة لاستحقاق مبلغ معين قبل الصرف جاز أن يتم الصرف بموافقة اللجنة التنفيذية بعد التأكد من عدم سابقة الصرف وبشرط أن يأخذ التعهد اللازم على طالب الصرف بتحمل جميع النتائج التي قد تترتب على تكرار الصرف، ويشترط أن يقدم طالب الصرف بدل فاقد للمستندات، وذلك بعد إجراء التحقيق اللازم واتخاذ الإجراءات اللازمة لمنع استخدام المستند الأصلي مع وجوب إرفاق نتيجة التحقيق الذي أجري في هذا الشأن مع مستندات الصرف.

المرتبات والأجور

تتم عملية صرف المرتبات والأجور وفق التسلسل التالي:

1. يقوم قسم الموارد البشرية بتجهيز كشف استحقاقات الموظفين واعتماده من المدير الإداري ومن ثم يرسل إلى إدارة الشؤون المالية والإدارية.
2. تقوم إدارة الشؤون المالية والإدارية بمراجعة كشوف الرواتب والتأكد من عمليات الاحتساب الواردة في الكشف.
3. بعد المراجعة والتدقيق وأخذ الموافقة والتعميد من اللجنة التنفيذية على كشف الرواتب تقوم إدارة الشؤون المالية والإدارية بطباعة قوائم بأسماء الموظفين والمبالغ التي ستدفع لهم وأرقام حساباتهم البنكية ويوقع من قبل الموارد البشرية، وإدارة الشؤون المالية والإدارية، واللجنة التنفيذية بالاعتماد.
4. يتم توقيع الخطاب من قبل صاحب الصلاحية في الجمعية وإرساله للبنك للصرف.

يمكن صرف الرواتب والأجور قبل التاريخ المحدد في الحالات التالية:

1. المواسم والأعياد الرسمية وما على شاكلتها، بشرط موافقة اللجنة التنفيذية، واتباع نفس إجراءات صرف الرواتب المعتمدة.
2. لموظف في مهمة خارج الجمعية ويستلزم وجوده إلى ما بعد حلول الموعد المحدد لصرف الرواتب.
3. لموظف عند استحقاق إجازته السنوية الاعتيادية أو أي إجازة استثنائية أخرى.

- 1- الأصل في الصرف أن يتم بشيكات لتحقيق الضبط الداخلي ومع ذلك يجوز أن يتم الصرف نقداً طبقاً للقواعد المحددة في هذه اللائحة من خلال العهد المستديمة والعهد المؤقتة.
- 2- تحدد كل إدارة وقسم مجالات الصرف من العهدة المستديمة إن وجدت لديها بحسب طبيعة نشاطها، ولكن بصفة عامة تكون هذه المجالات في نطاق المصروفات العاجلة والتي يصعب الانتظار حتى يتم استخراج شيكات لها والمصروفات النثرية الضرورية للتشغيل.
- 3- يتم الفصل في العهد سواء كانت مؤقتة أو مستديمة بين العهد المخصصة للبرامج والأنشطة، والعهد المخصصة لمواجهة المصروفات النثرية أو مصاريف التشغيل العامة.
- 4- لا تسجل أي عهده على أقسام الجمعية أو أي جهة مستخدمة لها بل كعهدة شخصية تستخدم من قبل موظف معين وتسجل عليه.
- 5- يجب الفصل بين العهدة الدائمة والمؤقتة ولا يجوز الدمج بينهما في حساب واحد حتى ولو صرفت لنفس الشخص.
- 6- لا يجوز صرف المرتبات والأجور أو الأجور الإضافية أو المكافآت أو الحوافز أو سلف الموظفين من العهد المستديمة.
- 7- لا يجوز صرف عهدة مالية لموظف ما من مخصصات عهدة مالية معطاة لموظف آخر.
- 8- تعتبر العهد المستديمة عهدة شخصية لا يجوز نقلها إلى موظف آخر إلا بعد أن تتم تسويتها وإخلاء طرف الموظف المسؤول عنها، على أن يعد بذلك محضر استلام وتسلم يعتمد من اللجنة التنفيذية، ولا يجوز بأي حال من الأحوال أن يعهد لأحد العاملين في قسم الحسابات أو الرقابة المالية بالعهد المستديمة وذلك للمحافظة على نظام الضبط الداخلي.

العهد المستديمة

العُهدة المستديمة هي المبلغ الذي يسلم لأحد الموظفين أو المتعاونين مع الجمعية للصرف منه على المدفوعات النثرية والعاجلة وفق احتياجات العمل سواءً أكانت لنشاطات وبرامج الجمعية أو للمصاريف والاحتياجات العامة والإدارية، على أن يتم تعويض المبالغ المصروفة عندما يشارف المبلغ الكلي المخصص من النفاذ.

- 1- يحق لمديري الإدارات طلب عهد شخصية لموظفيهم إذا اقتضت احتياجات العمل ذلك، بشكل كتابي يحدد فيها الحد الأقصى للعهد ومجالات الصرف، يقدم إلى اللجنة التنفيذية للمراجعة والاعتماد.
- 2- يحرر طلب العهد المالية من أصل ونسخة على النحو التالي:
 1. الأصل: يرسل لقسم الحسابات بعد اعتماده من قبل اللجنة التنفيذية، لأجل تحرير سند صرف الشيك أو تحويل القيمة.
 2. النسخة الوحيدة: تبقى مع الجهة الطالبة للعهد المستديمة.
- 3- يتم إعادة النظر في الحد الأقصى للعهد المالية كل ثلاثة أشهر كحد أقصى، على ضوء المبالغ المصروفة فعلياً، وتتخذ اللجنة التنفيذية القرار بالزيادة أو النقصان.
- 4- يشترط فيمن يكون مسؤولاً عن العهد المستديمة ما يلي:
 1. أن يكون من العاملين الدائمين في الجمعية.
 2. ألا يكون عاملاً في قسم الحسابات التابع لإدارة الشؤون المالية والإدارية.
 3. ألا يكون تابعاً لأي لجنة أو قسم مختص بالمراقبة والتدقيق المالي.
- 5- تُصرف العهد المستديمة بموجب سند صرف شيكات أو نموذج تحويل بنكي للموظف المسؤول عنها، والذي يعد من أصل ونسخة كما يلي:

النسخة الوحيدة	الأصل	
تبقى لدى الصندوق لغرض المراجعة	يرسل لقسم الحسابات مرفقاً بطلب العهد المالية الموقع من اللجنة التنفيذية	سند صرف شيك
يرسل لقسم الحسابات مرفقاً بطلب العهد المالية الموقع من اللجنة التنفيذية	يسلم للبنك	نموذج تحويل بنكي

- 6- يمسك من يعهد إليه بالعهد المستديمة سجلاً خاصاً لتسجيل كافة مصروفات العهد بالتفصيل أو لاً بأول من واقع أذن الصرف، على أن يخضع هذا الدفتر للمراجعة والتدقيق.
- 7- يتم الصرف من العهد المستديمة بناء على سند صرف نقدي من أصل ونسخة، يُعتمد من إدارة الشؤون المالية والإدارية، بحيث يرفق الأصل مع المستندات، ويرسل إلى الحسابات للتسوية المحاسبية، وتبقى النسخة لدى الموظف من أجل المطابقة مع طلب الصرف.
- 8- عندما تقترب العهد المستديمة من النفاذ يتم إعداد كشف تفرغ واستعاضة لها، لتعويض ما تم صرفه منها، مرفقاً به أصول أذن الصرف والمستندات المؤيدة للصرف، وتقدم إلى إدارة الشؤون المالية والإدارية لأجل المراجعة وتسجيلها بالدفاتر طبقاً لطبيعتها، ثم يحرر إذن صرف شيك أو يتم التحويل البنكي للشخص المسؤول عنها.

ينبغي ختم كافة المستندات المؤيدة للصرف من العهد بختم "صُرْف" وذلك فور الانتهاء من عملية الدفع أي بعد أن يتم توقيع الشيك من قبل آخر شخص مفوض على توقيع الشيكات، ويتأكد من عدم تكرار دفعها وقيام المحاسب بختمها بختم (روجع).

- أ. تخضع العهدة المستديمة لنظامي الجرد الدوري والمفاجيء، بناء على طلب اللجنة التنفيذية، ويُعد بنتيجة الجرد تقريراً يرفع إلى اللجنة التنفيذية ومدير القسم أو الإدارة المستفيدة من العهدة، ثم تتخذ الإجراءات اللازمة لتسوية الفروق إن وجدت.
- ب. بعد مراجعة مستندات العهدة المستديمة تحول إلى الحسابات لأجل تسجيلها في النظام المحاسبي بعد تحليلها، وتحمل على الحسابات المستفيدة حسب طبيعتها، مع انتباه المحاسب إلى عدم تسجيل العهدة بشكل إجمالي وإقفالها في حسابات مجملة.
- تصفي العهد المستديمة في الحالات التالية:
1. في نهاية السنة المالية ويورد المتبقي منها إلى البنك أو الصندوق، كما أنها تستعاض كاملة في بداية السنة المالية الجديدة.
 2. عندما تطلب الإدارة الطالبة لها تصفيتها لانتفاء الغرض منها.
 3. عند الحاجة لنقلها من موظف إلى موظف آخر لأي سبب من الأسباب كالإجازة أو المرض أو الوفاة أو إنهاء العمل.
- أ. تتطلب عملية الصرف من العهد المالية المستديمة ما يلي:
1. استخدام سندات صرف من دفاتر مطبوعة بأرقام مسلسلة.
 2. أن تكون سندات الصرف مصادقة من قبل صاحب الصلاحية.
 3. يتم التوقيع عليها بواسطة الشخص المسؤول عن العهدة بما يفيد السداد (مستند بالاستلام أو سند قبض).
 4. تتم كتابة المبالغ بالأرقام والحروف.
 5. يجب أن يحتوي سند الصرف على وصف كافٍ لأسباب المصروف.
 6. أن تكون المستندات باسم الجمعية وليس باسم أحد موظفيها.
 7. أن تكون المستندات بتواريخ مقاربة لتاريخ تقديمها.
 8. ألا يزيد ما يصرف من العهدة المستديمة عن المبلغ المحدد لها من قبل صاحب الصلاحية.
- ب. في حالة تعذر الحصول على مستند مؤيد للصرف يتم استخدام نموذج داخلي يوضح نوع المصروف تفصيلاً والقائم به، ويوقع من مدير إدارة مستلم العهدة، ويعتمد من اللجنة التنفيذية ويكون ذلك في حالات استثنائية وفي أضيق الحدود، وبما لا يتجاوز مبلغ 1000 ريال - فقط ألف ريال سعودي لا غير.

العهدة المؤقتة

- العهدة المؤقتة هي المبلغ الذي يسلم لأحد الموظفين في أي إدارة أو موقع عمل للإنفاق غير المعروف قيمته بدقة مقدماً لإتمام عملية شراء مباشر من السوق.
- أ. تعتمد العهدة المؤقتة من اللجنة التنفيذية بناء على طلب من إدارة معينة على أن يحدد في هذا الطلب مقدار هذه العهدة ومجالات الصرف والموظف الذي ستصرف له، ويحرر من أصل ونسخة، كما يلي:
1. الأصل: ويرسل إلى قسم الحسابات بعد اعتماده، من أجل إعداد نموذج صرف الشيك أو التحويل البنكي
 2. النسخة الوحيدة: وتبقى مع الإدارة الطالبة للعهدة المؤقتة لأغراض المراجعة.
- ب. لا يجوز الصرف من العهدة المؤقتة إلا للغرض الذي طلبت من أجله، وبناء على مستندات مؤيدة للصرف تستوفي النواحي الشكلية والموضوعية، كما ينطبق على العهد المستديمة.
- ج. لا يجوز صرف عهدة مؤقتة لأحد الأشخاص إذا كان في حوزته عهدة أخرى مؤقتة أو مستديمة إلا بعد تسويتها.
- د. يشترط فيمن يكون مسؤولاً عن العهدة المؤقتة ما يلي:
1. أن يكون من العاملين الدائمين في الجمعية.
 2. ألا يكون عاملاً في قسم الحسابات التابع لإدارة الشؤون المالية والإدارية.

3. ألا يكون تابعاً لأي لجنة أو قسم مختص بالمراقبة والتدقيق المالي.
تصرف العهدة المؤقتة بموجب سند صرف شيكات أو نموذج تحويل بنكي للمسؤول عنها، على أن والذي يعد من أصل ونسخة كما يلي:

النسخة الوحيدة	الأصل	
تبقى في الدفتر لغرض المراجعة	يرسل لقسم الحسابات مرفقاً بطلب العهدة المالية الموقع من اللجنة التنفيذية	سند صرف شيك
يرسل لقسم الحسابات مرفقاً بطلب العهدة المالية الموقع من اللجنة التنفيذية	يسلم للبنك	نموذج تحويل بنكي

تتم تسوية العهدة المؤقتة في مدة لا تتجاوز عشرة أيام من تاريخ انتهاء الغرض الذي صرفت من أجله، وتقدم المستندات إلى الحسابات للمراجعة والفحص بعد اعتمادها من صاحب الصلاحية، وبعد توريد المتبقي منها إلى الصندوق أو البنك بحسب إجراءات التوريد المعتمدة، ثم تسجل في الدفاتر وتحمل على الحسابات المستفيدة طبقاً لطبيعتها.

تصفي العهد المؤقتة في الحالات التالية:

1. في نهاية السنة المالية ويورد المتبقي منها إلى البنك.
2. عندما تطلب الإدارة الطالبة لها تصفيتها لانتفاء الغرض منها.
3. عند الحاجة لنقلها من موظف إلى موظف آخر لأي سبب من الأسباب كالإجازة أو المرض أو الوفاة أو إنهاء العمل.

إن الأصول الشخصية مثل الأجهزة والمعدات والأدوات والأثاث والمفروشات وتجهيزات الحاسب الآلي ووسائل الاتصال ووسائل النقل التي تصرف من مستودع الجمعية، أو يتم شراؤها ووضعها تحت تصرف موظف أو مجموعة من الموظفين لغرض تنفيذ مهام وظائفهم، تخضع لقيدها وتسجيلها في (سجل العهد العينية) وإثباتها كعهدة مسلمة، ويكون مسؤولاً عنها وعن سلامتها والمحافظة عليها وحسن استعمالها حسب الأصول المتعارف عليها، وعلى الوجه الصحيح وإعادتها إلى الجمعية عند الطلب.

لا تسدد تعويضات نهاية الخدمة ولا تمنح شهادة براءة الذمة لأي موظف تنتهي خدماته من الجمعية مالم يتم تسليم وإخلاء كافة العهد المسجلة عليه سواء كانت عهداً نقدية أو عينية، أو سداد القيم المترتبة عليه من العهد التي لم يسلمها. يتم التعاقد على تأمين احتياجات الجمعية من الخدمات بموجب عقود سنوية أو خطابات تعميم لهذا الغرض بعد اعتمادها من صاحب الصلاحية في الجمعية وطبقاً للصلاحيات المخولة إليه.

إن اعتماد عقود الخدمات يستلزم بالضرورة تنفيذها بشكل سليم بواسطة المستندات النظامية المتبعة وطبقاً للإجراءات المنصوص عليها في الأنظمة الداخلية للجمعية ويعتبر القسم الطالب للخدمة المعني بهذه الأعمال والخدمات ومسؤول عن صحة تنفيذ هذه العقود، ويتطلب ذلك إدارة الشؤون المالية والإدارية عند صرف دفعات أو مستحقات الجهة المقدمة للخدمة، من خلال توقيع القسم أو الإدارة المعنية بأن تنفيذ الخدمة تم بالشكل السليم وعلى الوجه المطلوب.

يجوز تجديد عقود الخدمات وبذات الشروط المنصوص عليها في العقود المنتهية إذا توفرت فيها الشروط الآتية:

1. أن يكون المتعهد قد قام بتنفيذ التزاماته على وجه مرضي في مدة العقد السابقة، وفق تقرير مكتوب من قبل الجهة المشرفة، ومعتمد من قبل اللجنة التنفيذية.
2. أن لا يكون قد طرأ انخفاض واضح على فئات الأسعار أو الأجور موضوع العقد، أو أي تغييرات عامة في شكل ومضمون الخدمة المطلوبة.