

المملكة العربية السعودية
جمعية جنائز المخواة
مسجلة في وزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية برقم ١٠٨٦
تحت إشراف مركز التنمية الاجتماعية بالباحة



التاريخ:
الموافق:
الرقم:
المشروعات:
الموضوع:

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم

0 5 5 5 4 6 1 0 8 6
janaeez2019@gmail.com
janaeezorg
www.janaeez.org

SA5080000 337608010808065

SA69050000 68202408511000

SA2115000 999295529490005





المصطلحات : تعني المصطلحات المذكورة في هذا الدليل - حيثما ذكرت - المعاني التالية :
الجهة : جمعية جنائز المخواة .

الوحدة المختصة : هي الإدارة / القسم / الوحدة المشرفة على البرنامج .
الخدمات : هي حزمة من التسهيلات للمستفيدين من البرنامج لأداء البرنامج ببسر وسهولة .
الإجراءات : هي طرق محددة لكيفية القيام بالأعمال ، من أجل اتباعها عند القيام بالأعمال المتكررة .



مقدمة :

كَانَ رَجُلٌ وَاقَفَ مَعَ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ بِعَرَفَةَ، فَوَقَعَ عَنْ رَاحِلَتِهِ - قَالَ أَيُّوبُ: فَوَقَّصَتْهُ، وَقَالَ عَمْرُو: فَأَقْصَعَتْهُ - فَمَاتَ فَقَالَ: اغْسِلُوهُ بِمَاءٍ وَسِدْرٍ، وَكَفِّنُوهُ فِي ثَوْبَيْنِ، وَلَا تُحَنِّطُوهُ، وَلَا تُحَمِّرُوا رَأْسَهُ، فَإِنَّهُ يُبْعَثُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ، قَالَ أَيُّوبُ: يَلْبِي، وَقَالَ عَمْرُو: مُلَبِّيًا.

الراوي : عبدالله بن عباس | المحدث : البخاري | المصدر : صحيح البخاري
الصفحة أو الرقم | 1268 : خلاصة حكم المحدث | : صحيح

من غَسَّلَ مُسْلِمًا فَكَتَمَ عَلَيْهِ غَفَرَ لَهُ اللَّهُ أَرْبَعِينَ مَرَّةً ، وَمَنْ حَفَرَ لَهُ فَأَجَنَّهُ أُجْرِي عَلَيْهِ كَأَجْرِ مُسْكِنٍ أَسْكَنَهُ إِيَّاهُ إِلَى يَوْمِ الْقِيَامَةِ وَمَنْ كَفَّنَهُ كَسَاهُ اللَّهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ مِنْ سُنْدِسٍ وَإِسْتَبْرَقِ الْجَنَّةِ.

الراوي : أبو رافع مولى رسول الله صلى الله عليه وسلم | المحدث : الألباني | المصدر : أحكام الجنائز

الصفحة أو الرقم | 69 : خلاصة حكم المحدث : صحيح على شرط مسلم

تسعى الجمعية إلى تحقيق الأهداف من خلال المنظومة التالية :

| | |
|--------------------|--|
| الهدف الأثر : | - تحقيق التكافل المجتمعي - الإسلامي تعظيم أجر المتبرع |
| الغاية / النتيجة : | - اعانة ذوي الميit وتخفيف مصابهم - إقامة الواجب الكفاني على الأمة |
| المخرج : | - توفير أماكن وتجهيزات مهياة - تقديم خدمات مميزة |



ثانية الاستحقاقات الوظيفية :

تستحق المغسلة عند افتتاحها التعاقد مع موظف رسمي للبدء بالعمل فيه و على النحو التالي :

| التصنيف | العدد | المقابل العملي |
|------------------|-------|--------------------|
| مغسل و سائق رجال | 1 | عند افتتاح المغسلة |
| مغسلة نساء | 1 | عند افتتاح المغسلة |
| عامل | 1 | عند افتتاح المغسلة |

بحيث يقوم الفريق بجميع أعمال المغسلة من استقبال وتغسيل وتوصيل ونظافة وغيرها .

ثم يستحق البرنامج التعاقد مع الموظفين أدناه ، وفقا للتالي :

| التصنيف | العدد | المقابل العملي |
|---------------|--------|----------------------------------|
| مدير المغسلة | 1 | إذا زاد العدد عن 50 جناية شهرياً |
| مسؤول استقبال | 1 | إذا زاد العدد عن 50 جناية شهرياً |
| مغسل رجال | إضافي | إذا زاد العدد عن 80 جناية شهرياً |
| مغسلة نساء | إضافية | إذا زاد العدد عن 80 جناية شهرياً |
| سائق | 1 | إذا زاد العدد عن 50 جناية شهرياً |
| عامل | 1 | إذا زاد العدد عن 50 جناية شهرياً |

العناية باشارك المتطوعين في تقديم : يراعي العمل بما يستجد من المحددات المبلغة للمغسل .





ثالثا : الأدوار الوظيفية :

يقوم الموظف العامل في « برنامج معًا نكرمهم » ، بتقديم الخدمة للمستفيدين من خلال الأدوار التالية :

1 / الإدارة :

- متابعة استخراج التصاريح اللازمة من الجهات الرسمية
- تحديد المواد والبرامج التوعوية .
- متابعة جاهزية الأماكن والتجهيزات والخدمات وفرق العمل لتقديمها
- متابعة تقديم الخدمات إلى الميتم وأهاليه .
- متابعة أداء فرق العمل والمتطوعين .
- توثيق تقديم الخدمة للمستفيدين ، مع تجنب تصوير الأشخاص
- متابعة الصيانة الدورية للأماكن والتجهيزات .
- إعداد التقارير ورفعها (المالية ، الدورية ، النهائية) .

2/ الاستقبال :

- استقبال المكالمات الهاتفية ، وتنسيق مواعيد استقبال المستفيدين مع المغسلين
- التأكد من توافر الأوراق الرسمية المطلوبة لاستقبال الميت والبدء بتغسيله ، وتوثيق بيانات الجنائز وحفظها وأرشفتها .
- توزيع الجنائز على الأحواض والمغسلين والسائقين .
- متابعة ضيافة أهالي الميت ، والتأكد من راحتهم .

3/ التغسيل :

- متابعة توفير كافة احتياجات التغسيل والتكفين .
- القيام بتنظيم مكان العمل واحتياجاته .
- القيام بتغسيل وتكفين الميت وفق الضوابط الشرعية .

4 / النقل :

- جلب الجنائز من أماكنها ومن المستشفيات ونحوها إلى المغسلة
- نقل الجنائز من المغسلة إلى أماكن الصلاة أو المقابر أو المطارات
- تفقد السيارة واحتياجاتها والقيام بصيانتها الدورية .
- وفي حال كان هناك أكثر من موظف ، فإنه يمكن تقسيم هذه المهام بينهم.



رابعاً : التقارير :

بعد الموظف المختص ثلاثة تقارير تجاه البرنامج ، على النحو التالي :

تقرير الأداء الدوري : تقرير بالنتائج الدورية لتنفيذ البرنامج ، والعقبات والتوصيات ، ويكون إعداده لهذا التقرير :

- (شهرياً) ، ويتم رفعه في نهاية الشهر .

- (ربعياً) ، ويتم رفعه في نهاية كل ربع سنة .

التقرير المالي الدوري : تقرير بالاستحقاقات المالية وما يتبعها من إثباتات المصروفات ، ويكون إعداده لهذا التقرير

- (شهرياً) ، ويتم رفعه في نهاية الشهر .

- (ربعياً) ، ويتم رفعه في نهاية كل ربع سنة .

التقرير النهائي : تقرير بالنتائج الكلية (الأداء / المالي) لتنفيذ البرنامج خلال العام ، والعقبات والتوصيات .

ويكون إعداده لهذا التقرير ورفعته في نهاية العام بحيث لا يتجاوز عشرة أيام عمل من نهاية العام كحد أقصى.





الجزء الثالث : دليل خدمات البرنامج

خدمات المكان وتجهيزاته

خدمات التغليف والتكفين

خدمات النقل

خدمات أهالي الميت

خدمات التوعية والتوجيه

خدمات الإشراف والمتابعة

خدمات الأمن والسلامة



أولاً : خدمات المكان وتجهيزاته

تحرص جمعية جناز المخواة على تقديم أفضل الخدمات لمستفيديها تحقيقاً لراحتهم ومساعدة لهم في تأدية عبادتهم ، وذلك باختيار المكان المهيأ والتجهيزات المناسبة لتقديم خدمات العناية بالموتى ، ونظراً للخصوصية خدمات وتنوع الخدمات المقدمة للميت والأهالي الميت ، فإنه يفضل اختيار أربع أماكن لخدمتهم ، هي على النحو التالي:

1/ مكان الاستقبال :

حسن استقبالهم والتخفيف عنهم وتسليتهم من أهم ما يقدم لهم

ولذا يخصص البرنامج مكانا لاستقبال أهالي الميت والمراجعين كما يلي :

- غرفة أوجناح للاستقبال ، بحيث يحدد مكان مجهز لاستقبال أهالي الميت ، وفرز أوراقهم الرسمية التي تثبت الوفاة وعلاقتهم بالميت .

وتكون تجهيزاته ، وفقاً للتالي :

طاولة وكروسي لمسؤول الاستقبال .

حاسب آلي وأدواته .

دولاب أو درج لحفظ الأوراق والملفات .

كراسي لراحة أهالي الميت .



2/ مكان الراحة والانتظار :

يتوافد أهالي وأقارب الميت إلى المغسلة قبل وأثناء وبعد التغليف ، وهم بحاجة إلى مكان وقت انتظارهم وتقديم واجب الضيافة لهم ولذا تخصص الجمعية مكانا لراحة وانتظار أهالي الميت كما يلي :

غرفة أو جناح للجلوس والضيافة ، بحيث يحدد مكان مجهز لجلوس أهالي الميت وذويه ، قبل وأثناء وبعد الغسيل - حتى تجهز الجنازة - ، يقدم لهم فيها واجب الضيافة .

وتكون تجهيزاته ، وفقا للتالي :

- مكان مفروش للجلوس ، أو كنب وكراسي .
- طاولات وحوامل لتقديم الضيافة .
- ثلاجات وسخانات .
- لوحات ارشادية وشاشات توعوية .

3 / مكان التغليف والتكفين :

المقصد الرئيس من إحضار الميت للمكان هو تغسيه وتكفينه وتجهيزه للصلاة عليه ، لذا فأهم مكان تقدم فيه الخدمة هو مكان التغليف والتكفين .

ولذا تخصص البرنامج مكانا لتغليف وتكفين الميت كما يلي :

غرف لأحواض التغليف ، بحيث يحدد مكان مستقل مجهز بأحواض التغليف ، تخصص فيه غرفة لتغليف الرجال ، وغرفة التغليف النساء وتكون تجهيزاته ، وفقا للتالي :

- أحواض التغليف بأحجام مختلفة ، تغطي احتياجات المستفيدين
- دواليب ورغوف لحفظ وتنظيم أدوات واحتياجات التغليف والتكفين ، من سدر وكافور ونحوه

• ستائر أو قواطع تفصل أماكن التغليف وتحافظ على خصوصية الميت .



4/ مكان الحفظ :

نظرًا لبقاء بعض الجنائز لوقت طويل قبل تغسيلها أو قبل الصلاة عليها ، لذا كان من المهم تحديد مكان مهياً لذلك ولذا يخصص مكان لحفظ الجنازة كما يلي : غرفة مكيفة تكييف ممتاز ، بحيث يتم الحفظ بها مؤقتاً قبل أو بعد تجهيزها قدر الإمكان

5 / مكان السلام على الميت :

بعد تجهيز الجنازة وقبل الصلاة عليها يرغب الكثير من ذوي المتوفي السلام على موتاهم ، لذا من المناسب وجود مكان مهياً لذلك ولذا يخصص مكان للسلام كما يلي :

غرفة أو جناح يوضع فيها الميت بعد تجهيزه ، بحيث يتمكن أهالي الميت وذويه من السلام عليه . وتقسيم احتياجات الميت وأهاليه إلى هذه الأماكن الخمسة هو من باب الترتيب والعناية الكاملة ، وهو خاضع لتوافر الأماكن والإمكانات في الجمعية والمغاسل التابعة لها .

أما في حال لم تتوفر فإنه يتم الانتقال إلى حلول أخرى حسب الممكن ، وذلك على النحو التالي :

- دمج أكثر من خدمة في مكان واحد (الاستقبال ، الراحة والانتظار ، الصلاة والسلام) .
- جعل مكان الصلاة والسلام في مصلى الجنائز الرئيس .
- ونحوها من المعالجات الخاضعة لحال المغسلة وتوافر الأماكن فيها



وللأماكن المهيأة للعناية بالموتى وتقديم الخدمات لأهاليهم مواصفات ، من أبرزها :

الراحة : بحيث تتوفر فيه المواصفات البصرية التي تحقق الراحة ، من الألوان والتصميم ونحوها

النظافة : بحيث تتوفر فيه النظافة الكافية في الفرش والجدران والمقتنيات .

الهدوء : بحيث يكون بعيدا عن الأصوات المشوشة والمزعجة .

السعة : بحيث يكون كافية للعدد المستهدف من البرنامج ، وتقديم الخدمات لهم .

الإضاءة : بحيث تتوفر فيه الإضاءة المناسبة والكافية ، وغير المضرة أو المزعجة .

التكييف : بحيث تتوفر فيه أدوات التكييف المناسبة والكافية

الخصوصية : بحيث تكون له أبواب خاصة بعيدة عن مدخل المصلين وخدماتهم .

التهوية : بحيث تتوفر في المكان التهوية الكافية وسحب الروائح ودخول الشمس لتطهير المكان .

سهولة الوصول إليه : بحيث يمكن لأهالي الموتى الوصول إليه ببسر وسهولة .

سهولة الوصول للخدمات : بحيث يمكن لأهالي الموتى التنقل بين أماكن الخدمات ببسر وسهولة

توافر التجهيزات اللازمة : بحيث يتم توفير جميع التجهيزات اللازمة لكل مكان حسب احتياجات

أدوات السلامة : بحيث تتوفر في المكان أبواب للطوارئ ، ومطافي للحريق ، ولوحات إرشادية ،

وحقائب للإسعافات الأولية

الطوارئ : بحيث تتوفر مولدات كهرباء احتياطية أو إضاءة بديلة – في حال انطفأت الكهرباء .

ثانياً : خدمات التغليف والتكفين :

تحرص جمعية جناز المخواة على تقديم أفضل الخدمات لمستفيديها تحقيقاً لراحتهم ، وذلك بتقديم أفضل الخدمات للعناية بتغليف وتكفين الموتى وفق الضوابط الشرعية

1 / التغليف :

تغسيل الميت المسلم حق واجب له ، والالتزام بما جاء في الشرع تجاه تغسيله فضيلة محتمة ، والمقصد الرئيس من إحضار الميت للمكان هو تغسيله وتكفينه وتجهيزه للصلاة عليه .

ولذا يخصص مكان للتغسيل كما يلي :

- غرف لأحواض التغليف ، بحيث يحدد مكان مستقل مجهز بأحواض التغليف .
- تخصيص غرفة أو أكثر لتغسيل الرجال ، وغرفة أو أكثر لتغسيل النساء ، حسب حجم وعدد الجنائز المستهدف يوميا .
- يفضل أن يكون كل حوض في غرفة مستقلة أو في جناح خاص مستور بستارة عازلة .
- يفضل وجود مغسلة خاصة أو غرف معزولة للجنائز المتحللة أو المتعفنة أو الموبوءة ، أو التعامل معها في مغاسل المقابر أو المستشفيات

وتكون تجهيزاته ، وفقاً للتالي :

- أحواض ستان ستيل بأحجام مختلفة ، تغطي احتياجات المستفيدين .
- ستائر متحركة لفصل وستر الأحواض أثناء الغسيل .
- دواليب ورفوف لحفظ وتنظيم أدوات واحتياجات التغليف ، من سدر وكافور ونحوه .
- رافعة معلقة في السقف ، تساعد على حمل الأوزان الثقيلة للتغسيل .
- قرب غرف التغليف لكل من الرجال والنساء من مكان الراحة والانتظار الخاص بهم .



٢ / التكفين :

تكفين الميت المسلم وستره " رجلا كان أو امرأة - حق واجب له ، والالتزام بما جاء في الشرع تجاه تكفينه فضيلة محتمة ، تجهيزا الصلاة عليه ودفنه ولذا يخصص مكان للتكفين كما يلي :

- يفضل جعل التكفين في غرف التغليف ، وذلك سترًا للميت والمحافظة على خصوصيته .
- يفضل وجود أسرة خاصة للتكفين ، أو تكفينه في حوض الغسيل بعد تنشيف الحوض .

وتكون تجهيزاته ، وفقا للتالي :

- دواليب ورفوف لحفظ وتنظيم ادوات واحتياجات التكفين و من كفن وحنوط ونحوه .
- رافعة معلقة في السقف ، تساعد على حمل الأوزان الثقيلة في التغليف .

ويتم التغليف والتكفين وفقا لما جاء في الشرع ، وفقا للتالي :

- يغسل ويكفن الرجل الرجل والمرأة المرأة ، إلا أن تكون المرأة محرمة للرجل فلا بأس أن تغسله وتكفنه .
- لا يغسل ولا يكفن الميت إلا المؤهل للتغليف والتكفين العارف بأحكام الشرع فيهما من ذوي الخبرة والدراية والأمانة والديانة .
- من أهم الأمور في التغليف والتكفين المحافظة على أسرار الناس وحفظ عوراتهم وستر سوءاتهم . .
- التأكيد على استكمال أخذ فريق التغليف والتكفين للتطعيمات والأمصال اللازمة ، والالتزام بالاشتراطات الصحية لهذا الخصوص .
- استكمال التغليف والتكفين الشرعي بعدده وكيفيته وملحقاته لكل جنازة وعدم الإسراع فيها .
- إعطاء كل جنازة حقها من الماء والسدر والطيب والحنوط والأكفان.



ثالثا خدمات النقل :

تحرص جمعية جناز المخواة على تقديم أفضل الخدمات لمستفيديها تحقيقاً لراحتهم ومساعدة لهم في تأدية عبادتهم ، وذلك بتقديم أفضل الخدمات المعنية بنقل الموتى من وإلى البرنامج .

1/ إحضار الميت :

بعد إثبات واقعة الوفاة من المستشفى ولدى الجهات الخاصة ، فإنه يتم تقديم خدمة إحضار الميت إلى المغسلة عند طلب أهل المتوفي وتواصلهم مع الجمعية .

ولذا فيخصص له التالي :

- إرسال سيارة إسعاف لإحضاره من المستشفى .

2/ نقل الميت إلى الصلاة في مسجد آخر :

يطلب بعض ذوي الموتى نقل موتاهم - بعد تجهيزهم - إلى مساجد للصلاة عليها

ولذا فيخصص لمثل هذه الحالات التالي :

- سيارة إسعاف لنقل الميت إلى المكان المحدد للصلاة عليه .

3/ نقل الميت إلى المقبرة :

وبعد الصلاة على الميت في إحدى الجوامع أو المغاسل ، فنه ينتقل إلى المقبرة لدفنه .

ولذا فيخصص للموتى التالي :

- سيارة إسعاف تنقل الميت / الموتى إلى المقبرة لدفنهم هناك .

4 / نقل الميت إلى مدينة أخرى / المطار :

يطلب بعض ذوي الموتى نقل موتاهم - بعد الصلاة عليهم - إلى مقابر أخرى أو إلى المطار لإعادة جنازهم إلى بلدانهم .

ولذا فيخصص لمثل هذه الحالات التالية :

سيارة إسعاف لنقل الميت إلى المكان المحدد - حسب الإمكانيات



وللسيارات المهياة لنقل بالموتى وأهاليهم مواصفات ، من أبرزها :

- الراحة : بحيث تتوفر فيه المواصفات التي تحقق الراحة ، من حداثة سنة الصنع واختيار نوع السيارة .
- النظافة : بحيث تتوفر فيه النظافة الكافية في التجهيزات والمقتنيات .
- السعة : بحيث تكون السيارة كافية للعدد المستهدف في النقل ، سواء للموتى أو ذويهم .
- التكيف : بحيث تتوفر فيها أدوات التكيف المناسبة والكافية .
- العلامات الإرشادية : بحيث يكون على السيارة ما يدل على أنها مخصصة لنقل الجنائز ، من إضاءات إشارية (سفتي) وكتابات تشير إلى الخدمة ومقدميها .
- أدوات السلامة : بحيث تتوفر في السيارة مطافي حريق ، وحقائب للإسعافات الأولية ، وأدوات الإصلاح الاحتياطية ، وإطارات بديلة ، ونحوها .
- الصيانة الدورية : بحيث يتم صيانة السيارات دورية ووقائية .
- سهولة الوصول إليها ، بحيث يمكن الأهالي الموتى الوصول إليها ببسر وسهولة وذلك بتوفير مواقف خاصة بسيارات نقل الموتى بجوار المغسلة .
- توافر التجهيزات اللازمة : بحيث يتم توفير جميع التجهيزات اللازمة لنقل الميت - من سرير ونعش - ، ولأهالي الميت - من كراسي ومقابض .

رابعًا : خدمات التوعية والتوجيه :

تحرص جمعية جنائز المخواة على تقديم أفضل الخدمات لمستفيديها تحقيقًا لراحتهم ومساعدة لهم في تأدية عبادتهم ، وذلك بتوفير خدمات توعوية وتوجيهية نوعية لأهالي الموتى وفق المحددات التالية :

- التنسيق مع الجهات المصرحة في ذلك .
- إعداد وتصميم المواد العلمية المفيدة .

الشاشات واللوحات الإرشادية والكتب والمنشورات التوعوية :

يتواجد أهالي الميت في أماكن مخصصة لهم للراحة والانتظار ، لذا يمكن الاستفادة من تواجدهم بالتوعية والتوجيه عن أحكام العناية بالموت وبعض الرقائق والتوجيهات .

ولذا فيخصص لأهالي الميت :

- لوحات إرشادية ثابتة على جدران الممرات ومكان الضيافة والراحة .
- شاشات تلفزيونية متحركة معلقة على جدران الممرات ومكان الضيافة والراحة .
- كتب ومنشورات توعوية توضع في حوامل أو في مكان الضيافة والراحة .

خامسًا : خدمات الإشراف والمتابعة :

تحرص جمعية جنائز المخواة على تقديم أفضل الخدمات لمستفيديها تحقيقًا لراحتهم ومساعدة لهم في تأدية عبادتهم ، وذلك بتوفير الإشراف الفعال المتابع لعمليات العناية بالموتى :

وفق المحددات التالية :

- اختيار مشرفين أكفاء ذوي خبرة وخلق لإدارة برنامج معًا نكرمهم
- اختيار العدد الكافي من المشرفين .
- تواجد المشرفين أو أرقام تواصلهم على مدار الساعة .

1/ مدير البرنامج :

يحتاج البرنامج بتنوع مفرداته وخدماته إلى من يدير تقديم الخدمات اللازمة فيه للمستفيدين منه .

ولذا فيتم تخصيص :

مدير قادر على إدارة الخدمات والبرامج ومعالجة المشكلات .

٢ / مسؤول الخدمات : تتنوع حاجات أهالي الميت تجاه الخدمات المقدمة لمتوفاهم ، لذا من المهم وجود من يشرف على تقديم الخدمات وتنظيمها ولذا فيتم تخصيص - متى ما تمت الحاجة . : مسؤول استقبال مسؤول نقل . مسؤول ضيافة.

سادساً : خدمات الأمن والسلامة :

تحرص جمعية جنائز المخواة على تقديم أفضل الخدمات لمستفيديها تحقيقاً لراحتهم ومساعدة لهم في تأدية عبادتهم ، وذلك بتوفير أدوات وعناصر الأمن والسلامة التي تحفظ المكان وتحافظ عليه .

- الحراسات الأمنية .
- كاميرات مراقبة لاتخرق خصوصية الميت وأهالي الميت .
- مطافئ الحريق .
- إرشادات عامة عند وقوع الحالات الطارئة .
- ممرات آمنة للحركة والمرور .
- مؤشر الخروج من المكان .
- كاشف الدخان .
- جرس إنذار .

ب.ع.ر.

