



جمعية قيراط
لرعاية شؤون الموتى ينبع
(تصريح رقم ٢٠٢٧)

سياسة تقديم الخدمة واختيار المستفيد

جمعية قيراط لرعاية شؤون الموتى ينبع

١٤٤٥هـ
٢٠٢٤م

النسخة رقم: 1



معكم في مصابكم،
ونعتز بخدثكم.

qirat.org.sa 

info@qirat.org.sa 

0556002311 



سياسة
تقديم الخدمة (المساعدات)
واختيار المستفيد



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



مقدمة .

تتمثل هذه السياسة بمعايير واشترطات تقديم الخدمات التي تقدمها جمعية قيراط لرعاية شؤون الموتى

للمستفيدين من خدماتها، وذلك بما يضمن تحقيق المبادئ والقيم التي تعمل عليها الجمعية وهي:

- ✿ المواسةة: تقديم كل الدعم المتاح لمواسةة ذوي المتوفى لمواساتهم في مصابهم والتخفيف عليهم .
- ✿ مراعاة الخصوصية: في الحفاظ على سرية ما يظهر عند التعامل مع المستفيدين وعدم إفشاء ذلك .
- ✿ التميز: تقديم الخدمة بتميز وسرعة مراعاة لظروف ذوي المتوفى في محتهم .
- ✿ الاتقان: القيام بالعمل والانتهاء منه بأفضل صورة وعلى أتم وجه، ببذل الجهد، والبعد عن التراخي فيه .
- ✿ الشفافية: تلتزم الجمعية بالوضوح في تقديم المعلومات للمستفيد، وتقديم آلية واضحة للاستفادة من الخدمات .

✿ المصداقية: تلتزم الجمعية بصدق التعامل مع الآخرين وبدون تفرقة أو انحياز .

✿ الاحتساب: نعمل على تحصيل الأجر من الله في تقديم خدماتنا بلا مقابل، يشاركنا في ذلك المانحون والمحسنون .

✿ الشراكة: تكوين شراكات فاعلة مع الجهات ذات العلاقة في مجال عمل الجمعية، لتحقيق التكامل والتميز .

✿ التحسين المستمر: تحسين المنتجات والخدمات بشكل مستمر لزيادة الكفاءة وتحقيق الفاعلية بتوازن بينها .

وبما يضمن تحقيق الاهداف التي أنشئت من أجلها جمعية قيراط لرعاية شؤون الموتى، والتي نصت عليها

لائحتها الأساسية، والتي جاءت كالتالي:

- ١ . المساهمة في تدريب وتأهيل كفاءات للعمل في مغاسل الأموات، والعاملين في شؤون الموتى .
- ٢ . المساعدة في تطوير وتشغيل مغاسل الأموات والمقابر، وتجهيزها بكافة متطلباتها .
- ٣ . رعاية شؤون الموتى ومساعدة الأهالي في نقل وتجهيز ودفن موتاهم ومواساتهم .
- ٤ . العناية بنشر وطباعة الأحكام الشرعية والتوعوية ذات الصلة بشؤون الموتى .



أولاً: منتجات وخدمات الجمعية .

تسعى جمعية قيراط باستمرار لإحداث البرامج والأنشطة التي تتوافق مع أهدافها، لتحقيق ما يتطلع إليه المجتمع ويأمله منها، وهي:

١-١ برنامج (عطاء) لتشغيل مغاسل الموتى، ويحتوي على المنتجات التالية:

٢-١ منتج (ارتقاء) لتطوير مغاسل الموتى .

٣-١ منتج (اصطفاء) لكفالة مغسلي الموتى .

٤-١ منتج (وفاء) لكفالة تجهيز الموتى .

٥-٢ برنامج (اعتناء) ومنتجاته التالية:

٦-٢ منتج (أدوات) لتوفير الأدوات المساعدة في المقابر .

٧-٢ منتج (رحمة) لعمل مظلات المشيعين وتنظيمهم .

٨-٢ منتج (كرامة) لترميم القبور التي أثرت عليها عوامل التعرية .

٩-٢ منتج (ترميم) لترميم أسوار المقابر .

١٠-٢ منتج (رواء) لسقيا الماء، وتوفير وصيانة البرادات .

١١-٣ برنامج (تسهيل) لتيسير مركبات الجمعية .

١٢-٤ برنامج (وثير) لصيانة مركبات الجمعية .

١٣-٥ برنامج (نور) للدورات العلمية .

١٤-٦ برنامج (احتفاء) للتعريف بالجمعية .

ثانياً: النطاق .

تحدد هذه السياسة المسؤوليات في عملية تقديم الخدمات بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها، بما يكفل تحقيق الأهداف، وبما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح المعمول بها والقرارات والتعليقات الصادرة في هذا الشأن .



ثالثاً: المستفيدون من الخدمات (المساعدات) .

- ١ . من توفاهم الله تعالى (من المواطنين والمقيمين والزائرين وعابري السبيل) .
وذلك عبر تقديم خدمات نقل المتوفى بسيارات الجمعية المجهزة، ثم تجهيزه على أيدي مغسلين مُدَرِّبين، ثم القيام بدفن الجنازة بالمقبرة عن طريق الجمعية أو البلدية .
- ٢ . ذو المتوفون والمرافقون لهم .
باستقبال بلاغاتهم ومواساتهم، بالقيام بشؤون ميتهم وتوعيتهم وتقديم الضيافة لهم، والسماح لهم للمشاركة في تجهيز ميتهم ورؤيته، وتقديم أي مساعدة أخرى في نطاق أهداف الجمعية .
- ٣ . مشيعو الجنازات بالمقابر .
تقدم لهم خدمات سقي الماء عبر البرادات أو السيارات داخل المقبرة، وتوزيع مواد توعويه لهم .
- ٤ . المتدربون والمصلون .
تقدم لهم الخدمة عبر تنظيم دورات تخصصية تدريبية ومحاضرات توعوية مرخصة في مجال عمل الجمعية .
- ٥ . الأفراد المشتركين بخدمات الاستعلام عن الجنازات .
بعد طلب الاشتراك بالخدمة من المستفيد يصله رسائل جوال تحتوي على معلومات عن الجنازات على مدار الساعة .

رابعاً: شروط وضوابط عامة لتقديم الخدمات (المساعدات) للمستفيدين .

- ١ . أن تقدم الخدمة داخل نطاق عمل الجمعية .
- ٢ . عدم تجاوز تقديم الخدمة عن الاهداف والخدمات المصرح بها للجمعية .
- ٣ . أن يكون المتوفى الذي ستقدم له الخدمة معلوم الهوية هو وذوه

خامساً: متطلبات تقديم الخدمات (المساعدات) .

- ١ . متطلبات تقديم الخدمات (للمتوفى) فإنه يتطلب ما يلي:
 - في حال طلب نقل الجنازة فقط من موقع إلى آخر فإنه يلزم توفر المستندات اللازمة للتصريح بالنقل، سواء عن طريق المستشفى أو الشرطة (حسب الإجراءات الخاصة بنوع الوفاة ومكانها).
 - عند طلب خدمات النقل والتجهيز والدفن فيجب توفر (تصريح دفن) صادر من المستشفى .
 - تعبئه وتوقيع (نموذج طلب الخدمة) (سواء للنقل الداخلي أو النقل بين المدن)، مع اثبات هوية ذويه أو المرافقين .



٢. متطلبات تقديم الخدمة (لذوي المتوفى)، فإنه يتطلب ما يلي:
 - يحق للجمعية طلب التحقق من الهوية لذوي المتوفى عند تقديم بلاغ عن المتوفى .
 - كما يحق للمغسل أيضا طلب التحقق من الهوية للسماح بالدخول على الميت للمشاركة في تغسيله أو رؤيته .
٣. متطلبات تقديم (لمشيعي الجنائز)، فإنه يتطلب ما يلي:
 - يلزم أن تقدم الخدمات داخل نطاق المقبرة وفي وقت دفن الجنازة فقط .
٤. متطلبات تقديم الخدمات (للمتدربين)، فإنه يتطلب ما يلي:
 - يلزم التسجيل المسبق بالدورة عبر نماذج وبيانات التسجيل المعلنة قبل كل دوره .

سادسا: خطوات آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة . تمر آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة بالخطوات التالية: ① تقديم طلب الخدمة:

يقوم المستفيد بتقديم طلب الخدمة إلى الجمعية، ويتضمن الطلب المعلومات الشخصية للمستفيد، بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بشروط الحصول على الخدمة .

② جمع المعلومات:

تقوم الإدارة المختصة بجمع المعلومات اللازمة لتقييم استحقاق المستفيد للخدمة، وذلك من خلال مصادر مختلفة، مثل:

- الوثائق الرسمية، مثل الهوية الوطنية أو السجل المدني.
- الاستمارات والمعلومات التي يقدمها المستفيد.
- الزيارات الميدانية، في الحالات التي تستدعي ذلك.

③ تقييم المعلومات:

تقوم الإدارة المختصة بتقييم المعلومات التي تم جمعها، وذلك باستخدام معايير محددة، مثل:

- الشروط الواردة في اللوائح والأنظمة المنظمة المعتمدة في الجمعية.
- المعايير المهنية المعتمدة.

④ إصدار القرار:

تقوم الإدارة المختصة بإصدار قرار استحقاق المستفيد للخدمة، ويبلغ المستفيد بهذا القرار.



سابعا: آليات وشروط تقديم الخدمة .

- ١) يجب تعبئة نموذج طلب الخدمة (يوجد نسخة في ثلاثيات الموتى)، حسب الطريقة التي يختارها المستفيد، إما ورقيا أو إلكترونيا عن طريق الموقع الإلكتروني للجمعية .
- ٢) يجب أن يكون الطلب واضحا، مع توضيح خط السير فيما يتعلق بالنقل .
- ٣) يجب استكمال تصريح الدفن عن طريق إدارة المستشفى الذي حدد الوفاة، أو الشرطة .
- ٤) تقديم المستندات المطلوبة وتسليمها لمندوب الجمعية في المستشفى أو سائق الجمعية: (شهادة الوفاة، والتصاريح الأخرى للحالات الأمنية أو غير السعوديين) .
- ٥) يجب اتباع تعليمات إمارات المناطق، وبخاصة النقل إلى المدينة المنورة، أو مكة المكرمة .
- ٦) كحد أقصى: يجب أن يصل طلب النقل قبل موعد الأذان بساعة ونصف للرجل وبالنسبة للمرأة بساعتين، كي يتسع الوقت لإتمام الإجراءات واللحاق بالصلاة في الجامع .
- ٧) يشترط في النقل الخارجي مرافقة طالب الخدمة للمتوفى، وأن يكون خط السير واحداً .
- ٨) في حال وجود أكثر من طلب فيتم تنفيذ الطلب الذي اكتملت فيه الشروط وتقدم أو لا لطلب الخدمة .
- ٩) في حال وجود عدة طلبات نقل داخلية وخارجية، فيتم تقديم الطلب الداخلي وتأجيل الطلب النقل الخارجي إلى ما بعد الانتهاء من خدمة الطلبات الداخلية .
- ١٠) حسب التعاليم الشرعية فيمنع مرافقة النساء للميت .

ثامنا: إلغاء وسحب الخدمات (المساعدات) .

١. عدم وجود المستندات، أو التصاريح اللازمة من الجهات ذات العلاقة لتقديم خدمات النقل أو التجهيز أو الدفن .
٢. عدم الاستجابة أو القدرة على التحقق من هوية ذوي المتوفى أو مرافقيه عند طلبها .
٣. ثبوت عدم صحة المعلومات وإثبات الهوية للمتوفى أو ذويه .
٤. عدم انطباق أي من المتطلبات السابقة اللازمة لتقديم الخدمات .
٥. عدم توفر أي من الشروط العامة والضوابط العامة لتقديم الخدمات .



تاسعا: منح وتقديم الخدمات (المساعدات) .

- تقدم الجمعية خدماتها وفق أهداف الجمعية وضمن خطتها المعتمدة وحدود الموازنات المالية المخصصة، وتلتزم الجمعية بما يلي:
- ١ . تلتزم الجمعية بمبادئ وقيم تتمثل في (المواساة - مراعاة الخصوصية - التميز - الاتقان - الشفافية - المصداقية - الاحساس - الشراكة - التحسين المستمر) .
 - ٢ . تلتزم الجمعية في جميع برامجها ومناشطها بالأنظمة واللوائح المعتمدة وتحت إشراف الجهات المعنية .
 - ٣ . يعتبر مجلس إدارة الجمعية أنفسهم مسؤولون أمام أي جهة عن أي خلل في القيم والتعهدات تجاههم، وعدم الإساءة في تلقي الخدمات (المساعدات) .
 - ٤ . منسوبو الجمعية لا يقبلون أي هدايا أو امتيازات مقابل الخدمات التي يقدموها، سوى ما يقرره لهم مجلس الإدارة .

عاشرا: المسؤوليات .

تطبق هذه السياسة على برامج ومناشط الجمعية، وعلى جميع العاملين تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع والإلمام والالتزام بها ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية والتوقيع عليها، وعلى إدارة الجمعية التوجيه والتعميم بنشر هذه السياسة، وكذلك نشر الوعي بثقافة ومبادئ السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة، وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها .

الحادي عشر: تنويه .

تعد هذه السياسة مكملة لسياسة (تنظيم علاقات المستفيدين)، المعتمدة في اجتماع مجلس إدارة الجمعية رقم: (٤) لعام: ٢٠٢١ م .



اعتماد مجلس الإدارة

لقد اطلع مجلس إدارة جمعية قيراط لرعاية شؤون الموتى بينبع، على:

سياسة تقديم الخدمة واختيار المستفيد

وتم اعتمادها،

في اجتماعه رقم: ٢٠٢٤/١،

بتاريخ: ١٤٤٥/٩/٨ هـ، الموافق: ٢٠٢٤/٣/١٨ م .



جمعية قيراط
لرعاية شؤون الموتى ينبع

معكم في مصابكم.
ونعذب بخدمتكم.

قيراط: إكرام ومواساة، وخير يمتد...