



جمعية إكرام الموتى بالأحساء

ترخيص وزارة الموارد البشرية و التنمية الاجتماعية برقم ١٩٧٣

سياسة

تنظيم العلاقة مع المستفيدين

وتقديم الخدمات (المساعدات) لهم

سياسة تقديم الخدمات (المساعدات)

• مقدمة

تتمثل هذه السياسة بمعايير واشتراطات تقديم الخدمات التي تقدمها جمعية إكرام الموتى للمستفيدين من خدماتها، وذلك بما يضمن تحقيق المبادئ والقيم التي تعمل عليها الجمعية وهي:

- المواسة / تقديم كل الدعم المتاح لمواسة ذو المتوفى لمواساتهم في مصابهم.
 - التميز / تقديم الخدمة بتميز وسرعة مراعاة لظروف ذوي المتوفى في محنتهم.
 - الإبداع / الابتكار والتطوير في مجال عمل الجمعية بما يتوافق مع شريعتنا المطهرة.
 - الأمانة / الحرص على الأمانة والستر والحفاظ على الخصوصية في مجال عمل الجمعية.
 - الشراكة / تكوين شراكات مع الجهات ذات العلاقة في مجال عمل الجمعية.
- من خلال تحقيق الأهداف التي أنشأت جمعية إكرام الموتى لأجلها والتي نصت عليها لائحته الأساسية والتي جاءت كالتالي.

- أهداف الجمعية:

- 1- تأهيل كفاءات للعمل في مغاسل الأموات.
 - 2- تجهيز مغاسل الاموات بكافة متطلباتها.
 - 3- مساعدة أهالي الموتى في تجهيز ودفن موتاهم.
- ولتحقيق هذه الأهداف تقدم الجمعية عدداً من الخدمات والبرامج للمستفيدين وهي:

- خدمات وبرامج الجمعية

- 1- تجهيز ونقل الجناز

٢- بناء وصيانة وتشغيل المغتسلات

٣- تقديم برامج للتوعية بأحكام الجنائز وما يتعلق بشؤون الموتى والمقابر.

٤- العناية بالمقابر

٥- مشروع سقيا الماء

٦- خدمات الاستعلام عن الجنائز

• 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 وتعليمات الصادرة في هذا الشأن.

• البيان

أ. المستفيدين من الخدمات (المساعدات).

١. من توفاهم الله تعالى (من المواطنين والمقيمين والزائرين وعابري السبيل). وذلك عبر تقديم خدمات نقل المتوفى بسيارات إسعاف مجهزة ثم تجهيزه على يدي مغسّلين مدربين ثم القيام بدفن الجنازة بالمقبرة عن طريق الجمعية.
٢. ذوي المتوفون والمرافقون لهم.
- بإستقبال 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. مشيعي الجنائز بالمقابر.
- تقدم لهم خدمات سقيا الماء عبر سيارات تبريد ونقلهم غير القادر منهم بعربات كهربائية داخل المقبرة عند الحاجة وتوزيع مواد توعوية لهم.
٤. المتدربين والمصلين.



تقدم لهم الخدمة عبر تنظيم دورات تخصصية تدريبية ومحاضرات توعوية مرخصة في مجال عمل الجمعية.
٥. الأفراد المشتركون بخدمات الاستعلام عن الجناز. بعد طلب الاشتراك بالخدمة من المستفيد يصله رسائل جوال تحتوي على معلومات عن الجناز على مدار الساعة.

ب - شروط وضوابط عامة لتقديم الخدمات (المساعدات) للمستفيدين

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

ت - 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 سواءً عن طريق الشرطة أو المستشفى (حسب الإجراءات الخاصة بنوع الوفاة ومكانها).
 - عند طلب خدمات النقل والتجهيز والدفن فيجب توفر (تصريح دفن) صادر من المستشفى.
 - تعبئة وتوقيع (نموذج متوفى) بجميع المعلومات الخاصة بالبلاغ والخدمات المطلوبة من قبل ذويه أو المرافقين له مع إثبات هوية ذويه أو المرافقين.
- ٢- **متطلبات تقديم الخدمات (لذوي المتوفى) فإنه يتطلب ما يلي:**
 - يحق للجمعية طلب التحقق من الهوية لذوي المتوفى عند تقديم بلاغ عن المتوفى
 - كما يحق للمغسّل أيضاً طلب التحقق من الهوية للسماح بالدخول على الميت للمشاركة في غسله أو رؤيته.
- ٣- **متطلبات تقديم الخدمات (لمشيحي الجناز) فإنه يتطلب ما يلي:**
 - يلزم أن تقدم الخدمات داخل نطاق المقبرة ووقت دفن الجنازة فقط.

٤- متطلبات تقديم الخدمات (للمتدربين) فإنه يتطلب ما يلي:

- يلزم التسجيل المسبق بالدورة عبر نماذج وبيانات التسجيل المعلنة قبل كل دورة.

ث - إلغاء وسحب الخدمات (المساعدات):

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

ج - منح وتقديم الخدمات (المساعدات):

تقدم الخدمات الجمعية خدماتها وفق أهداف الجمعية وضمن خطتها المعتمدة وحدود الموازنات المالية المخصصة.

• التزام

- ١- الجمعية تلتزم وتعمل بمبادئ وقيم تتمثل في (المواساة - التميز - الإبداع - الأمانة - الشراكة).
- ٢- الجمعية تلتزم في جميع أنشطتها في الأنظمة واللوائح المعتمدة وتحت اشراف الجهات المعنية.
- ٣- يعتبر مجلس إدارة الجمعية أنفسهم مسؤولون أمام أي جهة عن أي خلل في القيم والتعهدات تجاههم، وعدم الاساءة في تلقي الخدمات (المساعدات).
- ٤- منسوبو الجمعية لا يستغلوا موقعهم لتحقيق منافع شخصية.
- ٥- منسوبو الجمعية لا يقبلوا أي هدايا أو امتيازات مقابل الخدمات التي يقدموها سوى ما يقرره لهم مجلس الإدارة.



خ - المسؤوليات

تطبق هذه السياسة على أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع والإلمام والالتزام بما 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 واخلاقيات الوظيفة وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.

• المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (١) في دورته (الأولى) هذه السياسة في ١ / ١ / ٢٠٢٢ م . وتحل هذه السياسة السابقة لها.

سياسة تقديم الخدمات(المساعدات)

المركز الرئيس : بجوار مقبرة الصالحية - هاتف : 0135817800 - الرقم الموحد : 920025550 - فاكس : 0135814742

مكتب المرز : بجوار المقبرة الشمالية - هاتف : 0135312528

الموقع الإلكتروني : www.ekramm.org.sa - البريد الإلكتروني : ekram@ekramm.org.sa



جمعية إكرام الموتى بالأحساء
ترخيص وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم ١٩٧٣