



الدليل الإجرائي

لبرنامج العناية بالموتى

إصدار 2019



جامعة راجحي
شركة سليمان الراجحي الوقفية



- 0114920033
- info@rm.org.sa
- www.rm.org.sa
- @RajhiWaqfia
- 00966504426669



وقد أشركت في أجر هذه الأوقاف

جميع العاملين فيها ووالديهم، وكل من أسهم فيها
بجهد أو نصح أو رأي أو مشورة أو دعوة صالحة.

الدليل الإجرائي

لبرنامج العناية بالموتى

في

شركة سليمان الراجحي الوقفية

إصدار 2019



- مقدمة -

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على النبي الأمين محمد بن عبدالله عليه وعلى آله أفضل الصلاة وأتم التسليم... أما بعد : فلا يخفى على المهتمين حاجة القطاع غير الربحي إلى تقنين المعرفة علمياً وصقلها منهجياً وإبرازها إعلامياً في منتجات نوعية ، يستطيع العاملون والمهتمون بالقطاع غير الربحي – من خلالها - الحصول على المعرفة وتطبيق المهارة وتوطين الخبرة داخل منظماتهم بسهولة ويسر ، من خلال بناء (نماذج) تحقق الاستدامة المعرفية .
ولأن تكرار عمليات تطوير المنظمات والمشروعات في القطاع غير الربحي وبناء مبادراته وبرامجه النوعية يستهلك من المنظمات الوقت والجهد ويستهلك من المانحين الدعم والمال .

لهذا فقد تبنت شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية « مشروع تطوير إجراءات البرامج الاجتماعية (تفتير الصائمين – الاعتكاف – العناية بالموتى) ونمذجتها وبناء أدلتها» ليساعد المنظمات في القطاع غير الربحي في اكتساب المعرفة وتوطين الخبرة من خلال بناء نموذج عمل متكامل يشتمل على المفردات العلمية والعملية ، سهل في الطرح واضح في الشرح قريب من الواقع .

يهدف المشروع : إلى تطوير أدلة البرامج الاجتماعية المطبقة في جوامع الشيخ سليمان الراجحي ونمذجتها بما يسمح بنشرها وتعظيم الاستفادة منها في الجوامع والمساجد الأخرى .



وقد توجه المشروع إلى بناء وتطوير ثلاث برامج في « المجال الاجتماعي » وهي (تفتير الصائمين – الاعتكاف – العناية بالموتى) المقدمة عبر المساجد والجوامع ، من خلال الخطوات التالية :



- مراجعة واقع تنفيذ البرنامج المستهدفة في الجوامع التابعة للمؤسسة داخل المملكة العربية السعودية .
- التعرف على التجارب الناجحة المطبقة في الجوامع الأخرى داخل المملكة العربية السعودية للبرامج المستهدفة .
- استطلاع آراء المستفيدين والخبراء للوصول إلى أهم الأفكار التطويرية حول البرامج المستهدفة .
- تطوير إجراءات العمل في البرامج المستهدفة ، بناء على نتائج المدخلات السابقة وغيرها .
- بناء نماذج العمل بما يتوافق مع الرؤية التطويرية .
- مراجعة دليل البرامج المستهدفة وتطويرها وفقاً لما سبق



وقد تم - بحمد الله - إنجاز المشروع وفق خارطة العمل التالية :



وهذا الدليل هو الجزء الثالث من هذه الأدلة والمتخصص في « برنامج العناية بالموتى » المقدم في المساجد والجوامع .

وإننا إذ نقدم هذا الدليل للمهتمين والعاملين في هذا المجال فإننا نسأل الله أن ينفع به وأن يكتب له القبول ، ولايفوتنا أن نتقدم بالشكر الجزيل لمركز إبداع القيم للاستشارات شريكنا الاستراتيجي في هذا المشروع على ماقدمه ، فقد كان له اليد الطولى والجهد الأكبر في إنجاز هذا المشروع .

والله الموفق ...



خارطة دليل البرنامج

1 المدخل 13

- 14 التعريفات الإجرائية
- 15 المصطلحات
- 16 أهمية البرنامج
- 17 أهداف البرنامج
- 19 مؤشرات قياس الأداء التشغيلي

2 إدارة البرنامج 21

- 22 افتتاح البرنامج في الجامع
- 23 الاستحقاقات الوظيفية
- 24 الأدوار الوظيفية
- 26 الاستحقاقات المالية وفترات العمل
- 27 الصلاحيات الإدارية والمالية
- 28 التقارير
- 29 العلاقات

4 عمليات البرنامج 45

1 مرحلة التهيئة و الإعداد

- 48 جاهزية الجامع للبرنامج
- 50 اعتماد البرنامج ضمن خطة الجامع
- 52 استخراج التصاريح الرسمية
- 54 اختيار مكان وتجهيزات العناية بالموتى
- 56 اختيار المتعهدين
- 58 الاعلان عن البرنامج
- 60 مشاركة المتطوعين

3 خدمات البرنامج 31

- 32 خدمات المكان و تجهيزاته
- 36 التفسيل والتكفين
- 38 النقل
- 40 أهالي الميت
- 41 التوعية و التوجيه
- 42 الإشراف و المتابعة
- 43 الأمن و السلامة

2 مرحلة تقديم الخدمة

- 63 استقبال أهالي الميت
- 65 تفسيل وتكفين الميت
- 67 نقل الميت
- 69 تقديم الخدمات لأهل الميت
- 71 تقديم برامج التوعية والتوجيه

3 مرحلة الإغلاق

- 74 قياس رضا المستفيدين
- 76 إعداد تقارير الأداء ورفعها
- 78 إعداد التقرير المالي ورفعها



4

مؤسسة سلطان الراسي الوقفية
لصيانة وإعشاء الجوامع
طابع الراسي بني الزبير - الرياض

هاتف ٢٤٤٤٤٤٨
جوال ٠٥٠٢٤٤٤٤٧٨

طوارئ
2

GMC



التعريفات الإجرائية

١

المصطلحات

٢

أهمية البرنامج

٣

أهداف البرنامج

٤

مؤشرات قياس الأداء التشغيلي للبرنامج

٥



الجزء الأول مدخل البرنامج

أولاً التعريفات الإجرائية :



برنامج « العناية بالموتى » هو: أحد البرامج الاجتماعية التي تعنى الشركة بتقديمها- في جوامع الشيخ- ، بتجهيز الميت وتغسيله وتكفينه والصلاة عليه ونقله ودفنه ونحوها .





ثانياً المصطلحات :



تعني المصطلحات المذكورة في هذا الدليل - حيثما ذكرت - المعاني التالية :

الجهة الرسمية : هي الجهة مصدرة الإذن والتصاريح للبرنامج .

جهة الإشراف : هي شركة سليمان الراجحي الوقفية ، وإدارتها : هي الجهة المشرفة فيما على البرنامج .

الجامع : هو أحد جوامع الشيخ سليمان الراجحي . الواقع تحت إشراف الشركة ، وإدارته : هي الجهة المشرفة فيه .

الوحدة المختصة : هي الإدارة / القسم / الوحدة المشرفة على البرنامج في الجامع .

الخدمات : هي حزمة من التسهيلات للمستفيدين من البرنامج لأداء البرنامج بيسر وسهولة .

الإجراءات : هي طرق محددة لكيفية القيام بالأعمال ، من أجل اتباعها عند القيام بالأعمال المتكررة .

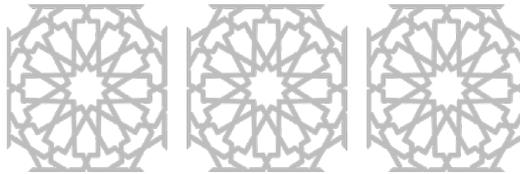
مؤشرات القياس : هي مجموعة من القيم التي تقيس مدى نجاح المنشأة في وصولها إلى أهدافها أو أهداف مشروعاتها أو برامجها .



ثالثاً أهمية البرنامج :



غُسِلَ المَيِّتُ فرضُ كفاية، ودليل ذلك أَنَّ النبي - صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - قال لِمَنْ وَقَصَّته دَابَّتُهُ وهو مُحَرِّمٌ: «اغْسِلُوهُ بماءٍ وسدرٍ، ولا تُحَنِّطُوهُ، ولا تُمَسِّسُوهُ طيباً، ولا تُخَمِّرُوا وجهه ورأسه؛ فإنه يُبعث يوم القيامة مُلَبَّياً». .
وكذلك أمره - صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - للنسوة اللاتي غَسَلْنَ ابنته: « اغْسِلِيهَا ثلاثاً أو خمساً، أو سبعمًا، أو أكثر من ذلك إذا رأيتنَّ ». .
وعن أبي رافع - رضي الله عنه - أن رسول الله - صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - قال: ((مَنْ غَسَلَ مسلماً فكَتَمَ عليه، غَفَرَ اللهُ له أربعين مرة، وَمَنْ حَفَرَهُ فَأَجَنَّهُ فيه، أُجِرِيَ له من الأجر كأجر مَسْكِنٍ أسكنه إياه إلى يوم القيامة، وَمَنْ كَفَّنَهُ، كساه اللهُ يوم القيامة من سُندسٍ وإستبرق الجنة)) رواه الحاكم وصححه الالباني .



رابعاً | أهداف البرنامج :

يهدف البرنامج في «إطاره المنطقي» إلى تحقيق أهدافه من خلال المنظومة التالية :

الافتراضات	وسائل التحقق	مؤشرات التحقق	البند
-	نسخة من التقارير المشيرة إلى المؤشرات	- نسبة قياس الأثر المجتمعي - نسبة عائد الاستثمار الوقي على الموقف .	الهدف / الأثر: تحقيق التكافل المجتمعي الإسلامي تعظيم أجر الواقف ، وأثر الوقف ،
-	نسخة من تقارير المستفيدين	- نسبة رضا المستفيدين عن الخدمات . - عدد المستفيدين .	الغاية / النتيجة: - اعانة ذوي الميت وتخفيف مصابهم . - إقامة الواجب الكفائي على الأمة
+/- زيادة عدد المستفيدين +زيادة مستوى الرضا	نسخة من التقارير المشيرة إلى المؤشرات	- نسبة جودة المكان والتجهيزات - عدد الخدمات ، نسبة جودة الخدمات	المخرج : - توفير أماكن وتجهيزات مهيأة - تقديم خدمات مميزة



الافتراضات	وسائل التحقق	مؤشرات التحقق	البند
			الأنشطة :
		- نسبة جاهزية العامة للبرنامج	١ جاهزية الجامع للبرنامج
		- نسبة الاعتماد	٢ اعتماد البرنامج ضمن خطة الجامع
		- عدد التصاريح	٣ استخراج التصاريح الرسمية
	نماذج من التصاريح والدراسات والخطط والتقارير والسجلات	- نسبة جاهزية المكان وتجهيزاته	٤ اختيار مكان وتجهيزات العناية بالموتى
	+	- نسبة التقييم المبدئي للمتعهد	٥ اختيار المتعهدين
	نسخة من التقارير	- عدد الإعلانات وقنواتها	٦ الإعلان عن البرنامج وخدماته
-	المشيرة إلى المؤشرات	- عدد المتطوعين .	٧ مشاركة المتطوعين
	+	- عدد المستفيدين من البرنامج	٨ استقبال أهالي الميت
	ونسخة من الاستبانات ونتايجها	- عدد المستفيدين من خدمات التغليف	٩ تغسيل وتكفين الميت
		- عدد المستفيدين من خدمات النقل	١٠ نقل الميت
		- نسبة رضا المستفيدين عن الخدمات	١١ تقديم الخدمات لأهالي الموتى
		- عدد البرامج	١٢ تصميم وتقديم برامج التوعية والتوجيه
		- نسبة رضا المستفيدين	١٣ قياس رضا المستفيدين
		- نسبة مطابقة التقارير للمستهدف	١٤ إعداد تقارير الأداء ورفعها
		- نسبة مطابقة التقارير للمستهدف	١٥ إعداد التقرير المالي ورفعها





خامساً



مؤشرات قياس الأداء التشغيلي للبرنامج :

مؤشرات القياس : هي مجموعة من القيم التي تقيس مدى نجاح المنشأة في وصولها إلى أهدافها أو أهداف مشروعاتها أو برامجها . ويمكن قياس نجاح البرنامج من خلال مجموعة المؤشرات المذكورة في جدول الإطار المنطقي السابق . كما أنه من المهم اختيار بعض المؤشرات لتكون مؤشرات الأداء التشغيلية المباشرة للبرنامج ، لتكون هي المرجعية المتفق عليها بين الجهة التنفيذية وجهة الإشراف ، ومن أبرزها في « برنامج العناية بالموتى » :

م	مؤشر قياس الأداء التشغيلي	الوزن
١	نسبة زيادة عدد المستفيدين عن العام السابق	٪٢٠
٢	نسبة رضا المستفيدين	٪٣٥
٣	عدد الخدمات المقدمة للجناز وأهلها	٪٢٠
٤	نسبة تخفيض التكاليف	٪١٠
٥	نسبة عدد المتطوعين إلى كامل عدد العاملين	٪٥
٦	نسبة مطابقة التقارير الفعلية للمستهدف في الخطة والموازنة	٪١٠





3

2

شعيرت

مسك اسود
مسك ابيض

طيب

مقارش

تان

آكان ١٥٠

١ افتتاح البرنامج في الجامع

١

٢ الاستحقاقات الوظيفية

٢

٣ الأدوار الوظيفية

٣

٤ الاستحقاقات المالية وفترات العمل

٤

٥ الصلاحيات الإدارية والمالية

٥

٦ التقارير

٦

٧ العلاقات

٧



الجزء الثاني إدارة البرنامج





أولاً | افتتاح البرنامج في الجامع :

تحرص جهة الإشراف على الإفادة من جميع جوامعها لتقديم خدمة «العناية بالموتى» فيها ، رغبة في تحقيق أهداف البرنامج .
ونظراً للكلفة التأسيسية والتشغيلية لبرنامج «العناية بالموتى» ، فإنه لا بد من دراسة جدوى المشروع بدقة ، وذلك من خلال معيارين :

- معيار:

١ - وجود مقدمي خدمة آخرين في البلد نفسه .

٢ - وعدد المستفيدين من مقدمي الخدمة الآخرين .

المعيار الرئيس في افتتاح البرنامج في الجامع يكون من خلال دراسة واقع البلد وحجمه ، وعدد ومتوسط الوفيات اليومي ، وعدد مقدمي الخدمة وحصص كل واحد منهم ونسبة ضغط العمل عليهم .

- معيار عدد المستفيدين : وهو المعيار لاستمرار البرنامج أو إيقافه ، حسب التالي :

الحد الأدنى	المعيار
٨٠٠ جنازة سنوياً (المعدل)	عدد المستفيدين
«إلا أن يكون البرنامج هو الوحيد في البلد»	





ثانياً الاستحقاقات الوظيفية :

يستحق هذا البرنامج عند افتتاحه التعاقد مع موظف رسمي للبدء بالعمل فيه ، على النحو التالي :

التصنيف	العدد	المقابل العملي
مغسّلو سائق رجال	١	عند افتتاح البرنامج
مغسّلة نساء	١	عند افتتاح البرنامج
عامل	١	عند افتتاح البرنامج

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

ثم يستحق البرنامج التعاقد مع الموظفين أدناه ، وفقاً للتالي :

التصنيف	العدد	المقابل العملي
مدير المغسلة	١	إذا زاد عن ١٥٠ جنازة شهرياً (المعدل)
مسؤول استقبال	١	إذا زاد عن ٣٠٠ جنازة شهرياً (المعدل)
مغسّل رجال	إضافي	إذا زاد عن ١٥٠ جنازة شهرياً (المعدل)
مغسّلة نساء	إضافية	إذا زاد عن ١٥٠ جنازة شهرياً (المعدل)
سائق	١	إذا زاد عن ١٥٠ جنازة شهرياً (المعدل)
عامل	١	إذا زاد عن ٣٠٠ جنازة شهرياً (المعدل)

- العناية بإشراك المتطوعين في تقديم الخدمة .
- يراعى العمل بما يستجد من المحددات المبلغة للفروع .



ثالثاً الأدوار الوظيفية :



يقوم الموظف العامل في «برنامج العناية بالموتى» ، بتقديم الخدمة للمستفيدين من خلال الأدوار التالي :

- متابعة استخراج التصاريح اللازمة من الجهات الرسمية .
- الإعلان عن البرنامج وخدماته .
- اختيار المتعهدين (المورد) ومتابعتهم .
- الشراء والتوريد لاحتياجات البرنامج .
- تحديد المواد والبرامج التوعوية .
- متابعة جاهزية الأماكن والتجهيزات والخدمات وفرق العمل لتقديمها .
- متابعة تقديم الخدمات إلى الميت 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) .





٢/ الاستقبال :

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

٣/التغسيل :

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

٤/النقل :

- جلب الجناز من أماكنها ومن المستشفيات ونحوها إلى المغسلة .
- نقل الجناز 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



الاستحقاقات المالية وفترات العمل :

يستحق الموظف في البرنامج الاستحقاقات المالية ، وفق التصنيف التالي :

التصنيف	المسمى	مقابل	فترة العمل	الاستحقاق المالي
الموظف الرسمي	مدير المغسلة	٦ ساعات عمل يومياً / ٦ أيام أسبوعياً	من الساعة العاشرة صباحاً إلى الساعة الرابعة مساءً	٢٥٠٠/٢٠٠٠
	مغسل / مغسلة	الالتزام ١٢ ساعة يومياً / العمل الفعلي ٦ ساعات يومياً ٦/ أيام أسبوعياً	من الساعة التاسعة صباحاً إلى الساعة التاسعة مساءً	٢٠٠٠/١٥٠٠ ريال شهرياً
	مسؤول استقبال			١٨٠٠/١٢٥٠ ريال شهرياً
	سائق			١٥٠٠/١٠٠٠ ريال شهرياً
	عامل			١٠٠٠/٨٠٠ ريال شهرياً

- يتم توزيع ساعات العمل بين العاملين من قبل إدارة الجامع حسب المصلحة .
- يلتزم العاملون بالاستجابة للدعوة والاتصال خلال مدة العمل (١٢) ساعة .
- مبالغ الاستحقاق المالي (من/إلى) حسب الموازنة المعتمدة من جهة الإشراف .
- يراعى العمل بما يستجد من المحددات المبلغة للفروع .



خامساً الصلاحيات الإدارية والمالية :



يتم الانطلاق في تنفيذ المهام المطلوبة تجاه البرنامج وفق الصلاحيات التالية :

المهمة	التحضير	الموافقة	الاعتماد
افتتاح برنامج العناية بالموتى في الجامع	الوحدة المختصة	إدارة الجامع	جهة الإشراف
إعداد خطة برنامج العناية بالموتى وموازنته	الوحدة المختصة	إدارة الجامع	جهة الإشراف
التواصل مع الجهات الرسمية لطلب تصريح البرنامج وتجديده	الوحدة المختصة	-	إدارة الجامع
تحديد الموردين ، وقيمة العقود ، والتعاقد معهم			جهة الإشراف
تحديد عدد ونوعية الخدمات ومكوناتها	الوحدة المختصة	-	إدارة الجامع
تحديد البرامج التوعوية للبرنامج	الوحدة المختصة	-	إدارة الجامع
التوجيه الداخلي للتغسيل والتكفين والنقل	-	-	الوحدة المختصة
صيانة السيارات والآلات	الوحدة المختصة	-	إدارة الجامع
التواصل مع الجهات الشريكة والشبكية في تقديم البرنامج	الوحدة المختصة	-	إدارة الجامع
الإيقاف المؤقت للبرنامج	الوحدة المختصة	إدارة الجامع	جهة الإشراف
الإيقاف النهائي للبرنامج	الوحدة المختصة	إدارة الجامع	جهة الإشراف



سادساً التقارير:



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

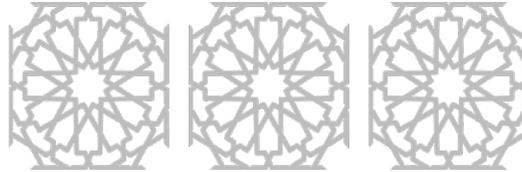
- **تقرير الأداء الدوري** : تقرير بالنتائج الدورية لتنفيذ البرنامج ، والعقبات والتوصيات ، ويكون إعدادة لهذا التقرير :
 - (شهرياً) ، ويتم رفعه في نهاية الشهر .
 - (ربعياً) ، ويتم رفعه في نهاية كل ربع سنة .
- **التقرير المالي الدوري** : تقرير بالاستحقاقات المالية وما يتبعها من إثباتات المصروفات ، ويكون إعدادة 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 إعدادة لهذا التقرير ورفعته في نهاية العام بحيث لا يتجاوز عشرة أيام عمل من نهاية العام كحد أقصى .

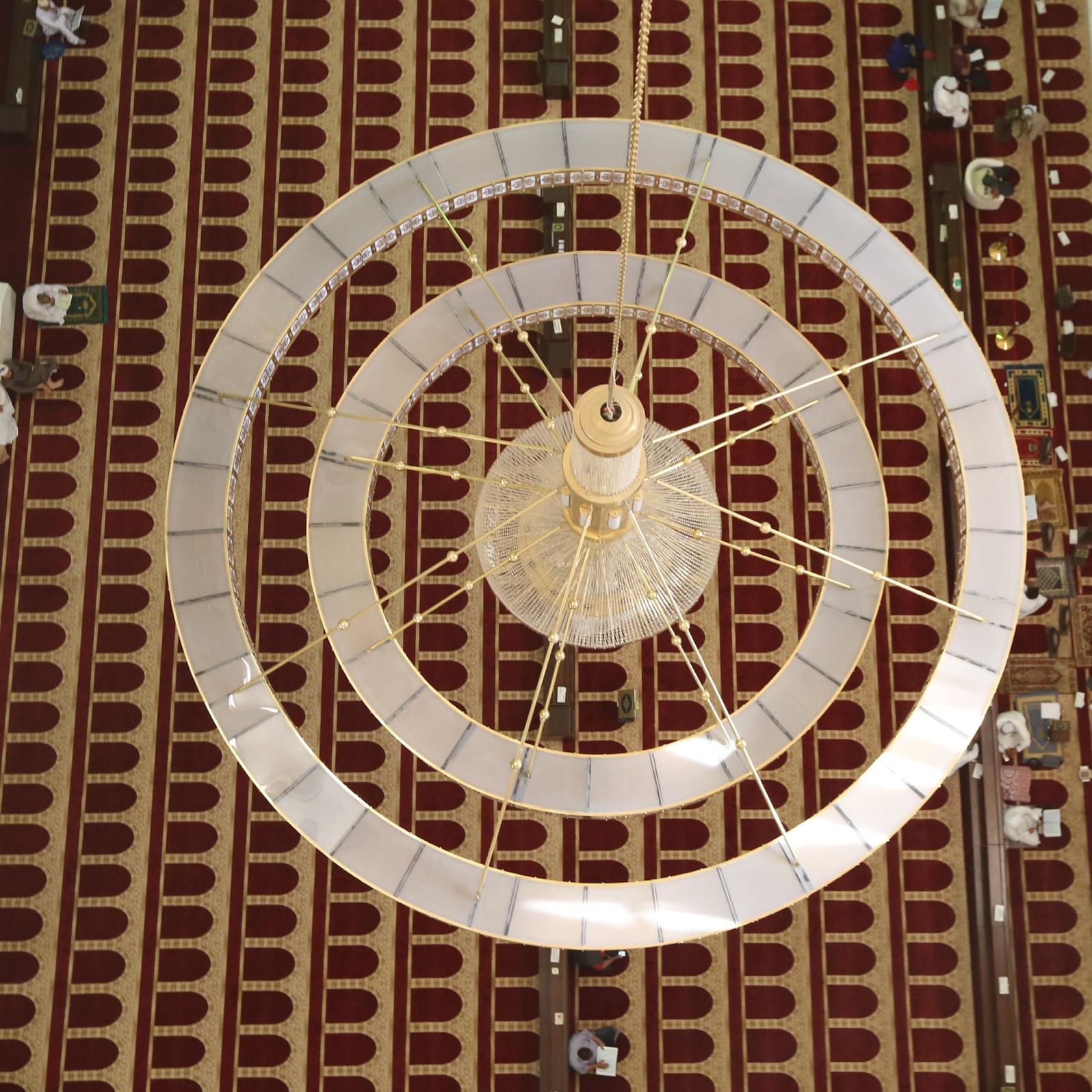




سابعاً | العلاقات الإدارية :

- تعمل الوحدة المختصة في « برنامج العناية بالموتى» بالتعاون مع :
«الوحدة المختصة بالخدمات المساندة» لتقديم الخدمات التالية :
- التنسيق مع الموردين .
 - توفير الخدمات والمشتريات (عبر إدارة الجامع) .
 - الدعم التقني لبرنامج الجنائز .







خدمات المكان وتجهيزاته

١

خدمات التغليف والتكفين

٢

خدمات النقل

٣

خدمات أهالي الميت

٤

خدمات التوعية والتوجيه

٥

خدمات الإشراف والمتابعة

٦

خدمات الأمن والسلامة

٧



الجزء الثالث دليل خدمات البرنامج



أولاً | خدمات المكان وتجهيزاته :



تحرص شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية على تقديم أفضل الخدمات لمستفيديها تحقيقاً لراحتهم ومساعدة لهم في تأدية عبادتهم ، وذلك باختيار المكان المهيأ والتجهيزات المناسبة لتقديم خدمات العناية بالموتى .
ونظراً لخصوصية خدمات برنامج « العناية بالموتى » ولتنوع الخدمات المقدمة للميت ولأهالي الميت ، فإنه يفضل اختيار أربع أماكن لخدمتهم ، هي على النحو التالي :

١/مكان الاستقبال :

حسن استقبالهم والتخفيف عنهم وتسليتهم من أهم ما يقدم لهم .
ولذا يخصص البرنامج مكاناً لاستقبال أهالي الميت والمراجعين كما يلي :
غرفة أو جناح للاستقبال ، بحيث يحدد مكان مجهز لاستقبال أهالي الميت ، وفرز أوراقهم الرسمية التي تثبت الوفاة وعلاقتهم بالميت .

وتكون تجهيزاته ، وفقاً للتالي :

- طاولة وكريسي لمسؤول الاستقبال .
- حاسب آلي وأدواته .
- دولاب أو درج لحفظ الأوراق والملفات .
- كراسي لراحة أهالي الميت .



٢/ مكان الراحة والانتظار:

يتوافد أهالي وأقارب الميت إلى المغسلة قبل وأثناء وبعد التغليف ، وهم بحاجة إلى مكان وقت انتظارهم وتقديم واجب الضيافة لهم .

ولذا يخصص البرنامج مكانا لراحة وانتظار أهالي الميت كما يلي :

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

وتكون تجهيزاته ، وفقاً للتالي :

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

٣/ مكان التغليف والتكفين :

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

ولذا يخصص البرنامج مكانا لتغليف وتكفين الميت كما يلي :

غرف لأحواض التغليف ، بحيث يحدد مكان مستقل مجهزة بأحواض التغليف ، تخصص فيه غرفة لتغليف الرجال ، وغرفة لتغليف النساء .

وتكون تجهيزاته ، وفقاً للتالي :

- أحواض التغليف بأحجام مختلفة ، تغطي احتياجات المستفيدين .
- دواليب ورفوف لحفظ وتنظيم أدوات واحتياجات التغليف والتكفين ، من سدر وكافور ونحوه .
- ستائر أو قواطع تفصل أماكن التغليف وتحافظ على خصوصية الميت .



٤/مكان الحفظ :

نظراً لبقاء بعض الجنازات لوقت طويل قبل تغسيلها أو قبل الصلاة عليها ، لذا كان من المهم تحديد مكان مهياً لذلك .

ولذا يخصص مكان لحفظ الجنازة كما يلي :

ثلاجة موتى ، بحيث يتم توفير ثلاجة لحفظ الجنازات المنتظرة قبل أو بعد تجهيزها قدر الإمكان .

٥/مكان السلام على الميت :

بعد تجهيز الجنازة وقبل الصلاة عليها يرغب الكثير من ذوي المتوفى 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 البرنامج المستهدف .

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 الجنازات الرئيس .

ونحوها من المعالجات الخاضعة لحال الجامع وتوافر الأماكن فيه ...





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

-  الراحة : بحيث تتوافر فيه المواصفات البصرية التي تحقق الراحة ، من الألوان والتصميم ونحوها .
-  النظافة : بحيث تتوافر فيه النظافة الكافية في الفرش والجدران والمقتنيات .
-  الهدوء : بحيث يكون بعيداً عن الأصوات المشوشة والمزعجة .
-  السعة : بحيث يكون كافياً للعدد المستهدف من البرنامج ، وتقديم الخدمات لهم .
-  الإضاءة : بحيث تتوافر فيه الإضاءة المناسبة والكافية ، وغير المضرة أو المزعجة .
-  التكييف : بحيث تتوافر فيه أدوات التكييف المناسبة والكافية .
-  الخصوصية : بحيث تكون له أبواب خاصة بعيدة عن مدخل المصلين وخدماتهم .
-  التهوية : بحيث تتوافر في المكان التهوية الكافية وسحب الروائح ودخول الشمس لتطهير المكان .
-  سهولة الوصول إليه : بحيث يمكن لأهالي الموتى الوصول إليه بيسر وسهولة .
-  سهولة الوصول للخدمات : بحيث يمكن لأهالي الموتى التنقل بين أماكن الخدمات بيسر وسهولة .
-  توافر التجهيزات اللازمة : بحيث يتم توفير جميع التجهيزات اللازمة لكل مكان حسب احتياجاته .
-  أدوات السلامة : بحيث تتوافر في المكان أبواب للطوارئ ، ومطافئ للحريق ، ولوحات إرشادية ، وحقائب للإسعافات الأولية .
-  الطوارئ : بحيث تتوافر مولدات كهرباء احتياطية أو إضاءة بديلة – في حال انطفأت الكهرباء .



ثانياً

خدمات التغليف والتكفين :



تحرص شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية على تقديم أفضل الخدمات لمستفيديها تحقيقاً لراحتهم ومساعدة لهم في تأدية عبادتهم ، وذلك بتقديم أفضل الخدمات للعناية بتغليف وتكفين الموتى وفق الضوابط الشرعية .

١/التغسيل :

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

ولذا يخصص مكان للتغسيل كما يلي :

- غرف لأحواض التغسيل ، بحيث يحدد مكان مستقل مجهز بأحواض التغسيل .
- تخصيص غرفة أو أكثر لتغسيل الرجال ، وغرفة أو أكثر لتغسيل النساء ، حسب حجم وعدد الجنائز المستهدف يومياً .
- 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 التغسيل ، من سدروكافور ونحوه .
- رافعة معلقة في السقف ، تساعد على حمل الأوزان الثقيلة للتغسيل .
- قرب غرف التغسيل لكل من الرجال والنساء من مكان الراحة والانتظار الخاص بهم .





٢/التكفين :

تكفين الميت المسلم وستره - رجلاً كان أو امرأة - حق واجب له ، والالتزام بما جاء في الشرع تجاه تكفينه فضيلة محتمة ، تجهيزاً للصلاة عليه ودفنه .

ولذا يخصص مكان للتكفين كما يلي :

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

وتكون تجهيزاته ، وفقاً للتالي :

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

ويتم التغسيل والتكفين وفقاً لما جاء في الشرع ، وفقاً للتالي :

- يغسل ويكفن الرجل الرجل والمرأة المرأة ، إلا أن تكون المرأة محرماً للرجل فلا بأس أن تغسله وتكفنه .
- لا يغسّل ولا يكفّن الميت إلا المؤهل للتغسيل والتكفين العارف بأحكام الشرع فيهما من ذوي الخبرة والدراية والأمانة والديانة .
- من أهم الأمور في التغسيل والتكفين المحافظة على أسرار الناس وحفظ عوراتهم وسترسوءاتهم .
- سلامة فريق البرنامج من أولويات الشركة لذا من المهم التأكد من حالة الجنائز قبل تغسيلها وتكفينها ، ثم استخدام جميع الأدوات والمواد التي تساعد على سلامة فريق العمل بالبرنامج .
- التأكيد على استكمال أخذ فريق التغسيل والتكفين للتطعيمات والأمصال اللازمة، والالتزام بالاشتراطات الصحية لهذا الخصوص .
- استكمال التغسيل والتكفين الشرعي بعدده وكيفيته وملحقاته لكل جنازة وعدم الإسراع فيها .
- إعطاء كل جنازة حقها من الماء والسدر والطيب والحنوط والأكفان .



ثالثاً خدمات النقل :



تحرص شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية على تقديم أفضل الخدمات لمستفيديها تحقيقاً لراحتهم ومساعدة لهم في تأدية عبادتهم ، وذلك بتقديم أفضل الخدمات المعنية بنقل الموتى من وإلى البرنامج .

١/ إحضار الميت :

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

ولذا فيخصص له التالي :

- إرسال سيارة إسعاف لإحضاره من المستشفى .

٢/ نقل الميت إلى الصلاة في مسجد آخر:

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

ولذا فيخصص لمثل هذه الحالات التالي :

- سيارة إسعاف لنقل الميت إلى المكان المحدد للصلاة عليه .

٣/ نقل الميت إلى المقبرة :

وبعد الصلاة على الميت في جامع المغسلة أو مسجد آخر ، فإنه ينقل إلى المقبرة لدفنه .

ولذا فيخصص للموتى التالي :

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





٤/نقل الميت إلى مدينة أخرى / المطار :

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

ولذا فيخصص لمثل هذه الحالات التالي :

• سيارة إسعاف لنقل الميت إلى المكان المحدد – حسب الإمكانيات - .

وللسيارات المهيأة لنقل بالموتى وأهاليهم مواصفات ، من أبرزها :

• الراحة : بحيث تتوافر فيه المواصفات التي تحقق الراحة ، من حادثة سنة الصنع واختيار نوع السيارة .

• النظافة : بحيث تتوافر فيه النظافة الكافية في التجهيزات والمقتنيات .

• السعة : بحيث تكون السيارة كافية للعدد المستهدف في النقل ، سواء للموتى أو ذويهم .

• التكييف : بحيث تتوافر فيها أدوات التكييف المناسبة والكافية .

• العلامات الإرشادية : بحيث يكون على السيارة ما يدل على أنها مخصصة لنقل الجناز ، من إضاءة إشارية (سفلي) وكتابات

تشير إلى الخدمة ومقدمها .

• أدوات السلامة : بحيث تتوافر في السيارة مطافئ حريق ، وحقائب للإسعافات الأولية ، وأدوات الإصلاح الاحتياطية ، وإطارات

بديلة ، ونحوها ...

• الصيانة الدورية : بحيث يتم صيانة السيارات دورياً ووقائياً .

• سهولة الوصول إليها : بحيث يمكن لأهالي الموتى الوصول إليها بيسر وسهولة ، بتوفير مواقف خاصة بسيارات نقل الموتى بجوار

المغسلة وبجوار الجامع .

• توافر التجهيزات اللازمة : بحيث يتم توفير جميع التجهيزات اللازمة لنقل الميت – من سرير ونعش - ، ولأهالي الميت – من

كراسي ومقابض - .



رابعاً | خدمات أهالي الميت :



تحرص شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية على تقديم أفضل الخدمات لمستفيديها تحقيقاً لراحتهم ومساعدة لهم في تأدية عبادتهم ، وذلك بتقديم أفضل الخدمات المعنية بأهالي الموتى .

وفق المحددات التالية :

- إعلام المستفيدين بالخدمات المقدمة .
- التأكد من حاجة طالبي الخدمة قبل طلبها .

١/نقل ذوي الموتى :

يحتاج بعض ذوي الميت لنقلهم إلى الى مكان الصلاة أو مكان الدفن .

ولذا فيخصص لمن يريد التالي :

- سيارة خاصة ، أو مكان مخصص في سيارة نقل الميت ، لنقل ذوي الميت من مكانهم إلى المسجد أو من المسجد إلى المقبرة .



خامساً | خدمات التوعية والتوجيه :



تحرص شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية على تقديم أفضل الخدمات لمستفيديها تحقيقاً 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 .

١/ 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 بالموتى 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 .



سادساً خدمات الإشراف والمتابعة :



تحرص شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية على تقديم أفضل الخدمات لمستفيديها تحقيقاً 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 العناية بالموتى .
- اختيار العدد الكافي من المشرفين .
- تواجد المشرفين أو أرقام تواصلهم على مدار الساعة .

١/ 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 :

تنوع 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 .





سابعاً | خدمات الأمن والسلامة :



تحرص شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية على تقديم أفضل الخدمات لمستفيديها تحقيقاً لراحتهم ومساعدة لهم في تأدية عبادتهم ، وذلك بتوفير أدوات وعناصر الأمن والسلامة التي تحفظ المكان وتحافظ عليه .

١/الحراسات الأمنية .

٢/كاميرات مراقبة لاتخرق خصوصية الميت وأهالي الميت .

٣/ مطافئ الحريق .

٤/ إرشادات عامة عند وقوع الحالات الطارئة .

٥/ ممرات آمنة للحركة والمرور .

٦/ مؤشر الخروج من المكان .

٧/ كاشف الدخان .

٨/ جرس إنذار .





CHARITABLE HEALTH SOCIETY FOR PATIENTS CARE
مستشفى الرعاية الصحية للمرضى

زكواتكم وصدقاتكم
تصلحونهم، وتخرجونهم، وتصلحونهم

مستشفى الرعاية الصحية للمرضى

مشاريعنا

لبنات لتطوير وإدارة الأوقاف

حافض كويتي
رقم حجز 4001-00-90

بقلمنا

GMC

بقلمنا

GMC

١ جاهزية الجامع للبرنامج

٢ اعتماد البرنامج ضمن خطة الجامع

٣ استخراج التصاريح الرسمية

٤ اختيار مكان وتجهيزات العناية بالموتى

٥ اختيار المتعهدين

٦ الإعلان عن البرنامج وخدماته

٧ مشاركة المتطوعين

٨ استقبال أهالي الميت

٩ تغسيل وتكفين الميت

١٠ نقل الميت

١١ تقديم الخدمات لأهالي الموتى

١٢ تصميم وتقديم برامج التوعية والتوجيه

١٣ قياس رضا المستفيدين

١٤ إعداد تقارير الأداء ورفعها

١٥ إعداد التقرير المالي ورفعها



الجزء الرابع دليل عمليات البرنامج

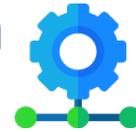
البطاقات الخاصة بكل عملية من عمليات البرنامج وخرائطها التدفقية :

الرقم	وتعني : ذكر التسلسل الرقمي للعملية ضمن الدليل .
العملية	وتعني : ذكر اسم العملية والمحدد الأولي لها .
وصف العملية	وتعني : تحديد إطار العملية ومحدداتها العامة .
سياسة العملية	وتعني : تحديد مجموعة القواعد والمبادئ التي تلتزم بها الشركة في ممارسة العملية .
ضوابط العملية	وتعني : الشروط والمواصفات التي تحتاج إليها العملية لتمارس بشكل صحيح
المعايير	وتعني : المواصفات القياسية التي تدل على تنفيذ العملية بشكل مثالي .
النموذج	وتعني : القالب المصمم الذي يعين العامل على تنفيذ العملية .
الملحق	وتعني : المرفقات الإثرائية التي تعين على تطبيق العملية .
إلماحة	وتعني : توصيات وتوجهات تجاه تطبيق العملية .
إجراءات العملية	وتعني : خطوات تنفيذ العملية . ويحتوي على: الإجراء والمسؤول عن تنفيذه .



المرحلة الأولى

مرحلة التهيئة والإعداد:



- ١ جاهزية الجامع للبرنامج
- ٢ اعتماد البرنامج ضمن خطة الجامع
- ٣ استخراج التصاريح الرسمية
- ٤ اختيار مكان وتجهيزات العناية بالموتى
- ٥ اختيار المتعهدين
- ٦ الإعلان عن البرنامج وخدماته
- ٧ مشاركة المتطوعين



العملية	(١) جاهزية الجامع للبرنامج
الوصف	دراسة جاهزية الجامع وتحديد مستوى حاجة أهل المنطقة للبرنامج .
سياسة العملية	تحرص شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية على انطلاق مشروعاتها من حاجة ملموسة للمستفيدين في المنطقة المستهدفة وذلك بالتأكد من جاهزية الجامع (محل الاستهداف) لتنفيذ البرنامج
ضوابط العملية	<ul style="list-style-type: none"> • دراسة جدوى إقامة البرنامج (جاهزية الجامع لإقامة البرنامج - المكان – التجهيزات - فرق العمل- التمويل ...). • دراسة اللوائح والأنظمة المنظمة للبرنامج من الجهات الرسمية . • دراسة واقع الشركاء مقدمي الخدمة في الجوار، والتنسيق معهم . • وجود طلب أو حاجة للبرنامج من أهل المنطقة . • التأكد من تعميم جهة الإشراف للبرنامج . • حفظ التعميد في موضع واضح ، للوصول إليه بسهولة متى تطلب ذلك . • حفظ التعميد في موضع واضح ، للوصول إليه بسهولة متى تطلب ذلك .
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> • مستوى جدوى وجاهزية المكان للبرنامج . • عدد ونوع طالبي تقديم الخدمة .
النموذج	نموذج (١)





المسؤول	إجراءات العملية
إدارة الجامع	إجراء الدراسات المطلوبة
إدارة الجامع	رفع نتائج الدراسات وطلب البرنامج
جهة الإشراف	دراسة الطلب / ومرفق الدراسة
جهة الإشراف	تعميد البرنامج
جهة الإشراف	إرسال تعميم البرنامج إلى الجامع
إدارة الجامع	أرشفة التعميد



العملية	(٢) اعتماد البرنامج ضمن خطة الجامع
الوصف	صياغة أنشطة البرنامج وموازنته المالية ضمن خطة الجامع ، ورفعها للتعميد من جهة الإشراف على الجامع .
سياسة العملية	تعتمد شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية البرامج النوعية ضمن خطط جوامعها وذلك بإعداد الخطط والموازنات التي تشير إلى تخطيط سابق للبرنامج
ضوابط العملية	<ul style="list-style-type: none"> • دراسة تقارير البرنامج من العام السابق . • دراسة اللوائح والأنظمة المنظمة للبرنامج . • دراسة سوق الموردين والتكاليف المالية للخدمات . • كتابة تفاصيل البرنامج ومؤشراته . • كتابة تفاصيل الموازنة المالية للبرنامج . • تحميل كل نفقات البرنامج عليه من البداية . • الرفع إلى الجهة المشرفة بالبرنامج وتكلفته التقديرية في الوقت المحدد وبالنماذج المطلوبة . • التأكد من تعميم الجهة المشرفة للبرنامج وتكلفته المالية . • حفظ التعميد في موضع واضح ، للوصول إليه بسهولة متى تطلب ذلك .
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> • انخفاض تكاليف البرنامج مقارنة بالعدد والجودة . • الالتزام بالوقت المحدد .
النموذج	نموذج (٢)
إماحة	في حال لم توجد تغطية مالية للبرنامج من قبل جهة إشرافية ، فإنه يستعاض عن هذه العملية بعملية أخرى هي «البحث عن ممول»





المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	إجراء الدراسات المطلوبة
الوحدة المختصة	بناء الخطة والموازنة التقديرية ضمن النماذج المطلوبة
إدارة الجامع	الرفع بالخطة والموازنة للتعديد
جهة الإشراف	دراسة الطلب / ومرفق الخطة والموازنة
جهة الإشراف	تعديد خطة وموازنة البرنامج للعام
جهة الإشراف	إرسال تعديد خطة وموازنة البرنامج إلى الجامع
الوحدة المختصة	أرشفة التعديد



العملية	(٣) استخراج التصاريح الرسمية
الوصف	تقديم الجامع لطلب إذن بإقامة البرنامج من الجهات الرسمية - التي تشرف على برامج العناية بالموتى - .
سياسة العملية	تلتزم شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية ألا تعمل إلا ضمن نطاق قانوني صحيح ، وذلك باستخراج التصاريح اللازمة من الجهات الرسمية ذات العلاقة .
ضوابط العملية	<ul style="list-style-type: none"> • تحديد الجهة الرسمية التي تشرف على البرنامج . • دراسة اللوائح والأنظمة المنظمة للبرنامج من الجهات الرسمية . • الرفع إلى الجهات الرسمية قبل البدء بالعمل . • استخدام النماذج المعتمدة من قبل الجهات الرسمية ، أو كتابة خطاب يشرح الطلب بطريقة واضحة مناسبة . • التأكد من موافقة الجهة الرسمية المشرفة للبرنامج . • وضع التصريح في مكان بارز ، أو حفظه في موضع واضح ، للوصول إليه بسهولة متى تطلب ذلك . • متابعة التعاميم المستجدة من الجهات الرسمية حول التصاريح .
المعايير	• نوع وعدد الخدمات والبرامج المصرح بها .
النموذج	—





المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	إجراء الدراسات المطلوبة
الوحدة المختصة	تعبئة النموذج / كتابة الخطاب
إدارة الجامع	رفع طلب التصريح
إدارة الجامع	استلام تصريح البرنامج
الوحدة المختصة	إبراز/ أرشفة التصريح



العملية	(٤) اختيار مكان وتجهيزات العناية بالموتى
الوصف	اختيار إدارة البرنامج للمكان والتجهيزات اللازمة لتقديم خدمات العناية بالموتى للمستفيدين .
سياسة العملية	تسعى شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية للاهتمام والعناية بمستفيديها وراحتهم وذلك باختيار أفضل الأماكن والتجهيزات الملائمة لهم والمحققة لراحتهم
ضوابط العملية	<ul style="list-style-type: none"> • دراسة اللوائح والأنظمة المنظمة لمكان وتجهيزات البرنامج . • دراسة توقع العدد المستهدف . • تحديد سعة المكان ومناسبته للعدد المستهدف . • التأكد من تجهيزات المكان ومناسبتها للخدمات والآليات المقدمة . • التأكد من جودة تهوية المكان ومداخله ومخارجه . • التأكد من توافر أماكن تقديم الخدمات والراحة والضيافة ، وتجهيزاتها . • قياس مستوى رضا المستفيدين تجاه المكان وتجهيزاته .
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> • سعة المكان المخصص لكل مستفيد . • جاهزية المكان . • عدد المستفيدين . • رضا المستفيدين عن المكان وتجهيزاته .
النموذج	نموذج (٣)
الإشارة	يمكن الحصول على مزيد من التفاصيل في : الجزء الثالث / دليل خدمات البرنامج - أولاً: المكان المهيأ وتجهيزاته + دليل المعايير الصحية لسلامة المغسلين وبيئة المغاسل (إصدار الشركة)





المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	تحديد المكان
الوحدة المختصة	تحديد التجهيزات
إدارة الجامع	اعتماد المكان والتجهيزات



العملية	(٥) اختيار المتعهدين (الموردين)
الوصف	فرز واختيار إدارة البرنامج لمقدمي الخدمات والأدوات .
سياسة العملية	تسعى شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية للاهتمام والعناية بمستفيديها وتمام عبادتهم وذلك باختيار أفضل المتعهدين والموردين لتجهيز وتقديم الخدمات والأدوات
ضوابط العملية	<ul style="list-style-type: none"> • دراسة اللوائح والأنظمة المنظمة لاختيار متعهدي البرنامج . • دراسة ما يستجد من مواصفات خدمات السوق . • تجهيز الشروط والمواصفات المستهدفة في الخدمات . • الإعلان عن المناقصة في الوسائل وبالطرق المعتبرة . • التأكد من كون المتعهد مصرحاً له في تقديم الخدمات المتخصصة . • كتابة وتوثيق جميع بنود الاشتراطات والاتفاقات والمواصفات . • الحرص على خبرة المتعهد في تقديم الخدمة المحددة . • دراسة تقييم المتعهد لخبرته السابقة في الجامع أو من خلال الشركاء . • حفظ العقود في أماكن واضحة ، للوصول إليها بسهولة متى تطلب ذلك • مراعاة تشارك العروض المالية مع الجهات الشركاء والجهات الشبيهة .
المتعهدون	<ul style="list-style-type: none"> • الحراسة – النقل – توريد تجهيزات التكفين – الصيانة والتشغيل ...
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> • مستوى جودة الخدمة والأداة . • انخفاض التكلفة .
النموذج	—





المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	إجراء الدراسات المطلوبة
جهة الإشراف	بناء كراسة الشروط ومواصفات
جهة الإشراف	الإعلان عن المناقصة
جهة الإشراف	فرز العروض المشاركة في المناقصة
جهة الإشراف	دراسة الطلب / ومرفق العروض والتوصية
جهة الإشراف	تعميد العرض المناسب
جهة الإشراف	إرسال تعميد العرض إلى الجامع
جهة الإشراف	التواصل مع المتعهد وإشعاره بالتعميد
جهة الإشراف	أرشفة التعميد والعقود



٦ الإعلان عن البرنامج وخدماته	العملية
تصميم وتنفيذ إدارة البرنامج لنشاطات إعلامية توصل للمستفيدين فكرة البرنامج وخدماته وتدعوهم للإفادة منه .	الوصف
تحرص شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية على الشفافية مع مستفيديها والوصول إليهم وعرض خدماتها عليهم ، وذلك بتصميم ونشر الإعلانات الموضحة للبرنامج وطبيعته والخدمات المقدمة فيه	سياسة العملية
<ul style="list-style-type: none"> • دراسة اللوائح والأنظمة المنظمة للإعلان عن البرنامج . • إعداد المادة المناسبة والجاذبة . • مراعاة احتواء الإعلان على المكان والمواصفات وأرقام التواصل بدقة . • مراعاة خلو المادة الإعلانية من الأخطاء . • مراعاة احتواء الإعلان على رقم التصريح والجهة المصدرة له . • مراعاة ذكر الاشتراطات والأوراق الرسمية لاستقبال الجناز . • مراعاة ذكر أنواع الخدمات المقدمة في برنامج العناية بالموتى . • التنبيه على وقت وآليات استقبال الجناز . • استخدام الوسائل الإعلامية الأكثر انتشارا والأقل تكلفة . • التركيز على الإعلانات المرئية والمقروءة في مكان إقامة العناية بالموتى . • مراعاة تعليق الإعلانات الورقية بطريقة مناسبة وفي أماكن مناسبة . • حفظ نماذج الإعلانات في أماكن واضحة ، للوصول إليها بسهولة متى تطلب ذلك • متابعة التعاميم المستجدة من الجهات الرسمية حول الإعلانات . 	ضوابط العملية
<ul style="list-style-type: none"> • انخفاض تكلفة الإعلان . • عدد المطلعين على الإعلان . 	المعايير





المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	تصميم المحتوى الإعلاني
الوحدة المختصة	تصميم المواد الإعلانية
إدارة الجامع	اعتماد المحتوى والمواد الإعلانية
الوحدة المختصة	نشر المحتوى الإعلامي
الوحدة المختصة	أرشفة المواد الإعلانية



العملية	(٧) مشاركة المتطوعين
الوصف	فتح إدارة البرنامج المجال المجتمعي لمشاركة المتطوعين في تقديم برنامج العناية بالموتى (لاستقبال ، التغليف والتكفين ، النقل ...)
سياسة العملية	تحرص شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية وتؤكد أن الإشراف الكامل والمستدام للمتطوعين هو تحقيق لدور أساسي من أدوارها كمنظمة وقفية ، وذلك ببناء الفرص التطوعية في برامجها وإتاحتها للمتطوعين .
ضوابط العملية	<ul style="list-style-type: none"> • دراسة احتياجات البرنامج من المتطوعين . • بناء الفرص التطوعية . • تسجيل المتطوعين ، وبناء قوائم للتواصل معهم وفرز رغباتهم التطوعية . • تأهيل المتطوعين . • تكريم المتطوعين وتحفيزهم . • قياس مستوى رضا المتطوعين تجاه المشاركة في البرنامج .
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> • عدد المتطوعين . • استمرارية المتطوعين . • مستوى الأداء المقدم . • مستوى رضا المتطوعين عن البرنامج .
أنواع التطوع	<ul style="list-style-type: none"> • العمل التطوعي المستمر: ويقصد به الفرص التطوعية المستمرة وفق إطار زمني محدد ومتكرر لتحقيق الأهداف الاستراتيجية والبرامج التشغيلية السنوية . • العمل التطوعي الموسمي: ويقصد به الفرص التطوعية المرتبطة بوقت محدد ومدة زمنية محددة • العمل التطوعي الطارئ: ويقصد به الفرصة التطوعية العاجلة والتي تأتي استجابة لحدث عاجل يتطلب كوادر بشرية مساندة .
النموذج	يراجع دليل النماذج لإدارة التطوع (إصدار الشركة)
الملحق	دليل التطوع (إصدار الشركة)





المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	إجراء الدراسات المطلوبة
الوحدة المختصة	تجهيز قوائم المتطوعين المرتبطة بالبرنامج
إدارة الجامع / وحدة التطوع	اعتماد قوائم التطوع
الوحدة المختصة	التواصل مع المتطوعين
الوحدة المختصة	قياس مستوى رضا المتطوعين
الوحدة المختصة	قياس مستوى الأداء المقدم من المتطوعين



المرحلة الثانية ٢

مرحلة تقديم الخدمة :



٨ استقبال أهالي الميت

٨

٩ تغسيل وتكفين الموتى

٩

١٠ نقل الميت

١٠

١١ تقديم الخدمات لأهالي الميت

١١

١٢ تصميم وتقديم برامج التوعية والتوجيه

١٢



العملية	٨) استقبال أهالي الميت
الوصف	إدارة البرنامج لاستقبال أهالي الموتى والتأكد من بيانات الموتى ووثائقهم
سياسة العملية	تلتزم شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية بالشفافية الدائمة في تقديم خدماتها لمستفيديها وذلك باستقبال أهالي الموتى والتأكد من بياناتهم ثنورفعها للجهات الرسمية
ضوابط العملية	<ul style="list-style-type: none"> • دراسة اللوائح والأنظمة المنظمة لإدارة البرنامج . • وضع أرقام التواصل (هاتف ثابت - جوال) في أماكن بارزة . • إشعار أهالي الموتى بالاشتراطات الرسمية لاستقبال الجناز . • استقبال جميع الجناز المستكملة للإجراءات النظامية . • التأكد من حالة الجنازة قبل تغسيلها وتكفينها ، وهل هي موبوءة أو متحللة أو متعفنة ، لإحالتها إلى الجهة المختصة . • الاطلاع على بيانات الموتى والتأكد من مطابقتها للشروط (إذن التغسيل والدفن - صورة هوية الميت - صورة هوية المبلغ - هاتف المبلغ) . • رفع بيانات الموتى إلى الجهات الرسمية - عند الطلب أو الاستفسار - . • أرشفة بيانات الجناز وذويها في أماكن واضحة ، للوصول إليها بسهولة متى تطلب ذلك .
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> • عدد المستفيدين . • سهولة ووضوح آليات التسجيل . • مستوى رضا المستفيدين .
النموذج	—



المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	استقبال أهالي الموتى
الوحدة المختصة	تعبئة بيانات الميت ومسلم الجنازة
إدارة الجامع	الرفع بالأسماء للجهات الرسمية - عند الطلب أو الاستفسار -



العملية	(٩) تغسيل وتكفين الميت
الوصف	تقديم إدارة البرنامج لخدمات تغسيل وتكفين الميت
سياسة العملية	تعتمد شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية الجودة في تقديم خدماتها وذلك بتنفيذ خدمة التغسيل والتكفين بأعلى جودة وقرب من الطريقة الشرعية
ضوابط العملية	<ul style="list-style-type: none"> • توفير الأدوات قبل وقت كاف . • تنظيم الأدوات في أماكن واضحة وأمنة للوصول إليها بيسر وسهولة . • التأكد من وجود المغسلين وجاهزيتهم . • التأكد من صلاحية الأدوات والمكونات . • التأكد من تأهيل المغسلين والمغسلات لتقديم الخدمة . • التأكد من استخدام المغسلين لجميع الأدوات والمواد التي تساعد على سلامتهم . • المتابعة اليومية وتقييم أداء المغسلين والمغسلات . • التوجيه المستمر وتطوير العمل . • كتابة التقارير الدورية والختامية عن أداء فريق التغسيل والتكفين .
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> • جودة الخدمة . • رضا المستفيدين عن الخدمة .
الإشارة	يمكن الحصول على مزيد من التفاصيل في : الجزء الثالث / دليل خدمات البرنامج - ثانياً : خدمات التغسيل والتكفين + دليل المعايير الصحية لسلامة المغسلين وبيئة المغاسل (إصدار الشركة)



المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	طلب الأدوات اللازمة
إدارة الجامع	اعتماد قوائم الأدوات اللازمة
الوحدة المختصة	استلام الأدوات وتنظيمها
الوحدة المختصة	الإفادة من الأدوات في التغليف والتكفين
الوحدة المختصة	تحديد المغسل
الوحدة المختصة	كتابة التقرير عن أداء فريق التغليف
إدارة الجامع	اعتماد التقرير
الوحدة المختصة	أرشفة التقارير





العملية	(١٠) نقل الميت
الوصف	تقديم إدارة البرنامج لخدمات نقل الميت وذويه
سياسة العملية	تعتمد شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية الجودة في تقديم خدماتها وذلك بتنفيذ خدمة نقل الميت وذويه بجودة ويسر.
ضوابط العملية	<ul style="list-style-type: none"> • دراسة اللوائح والأنظمة المنظمة للنقل من الجهات الرسمية . • التأكد من سلامة وسائل النقل والسيارات وجاهزيتها . • التأكد من جاهزية السائقين لتقديم الخدمة . • المتابعة الدورية وتقييم جاهزية السيارات وأداء السائقين . • كتابة التقارير الدورية والختامية عن أداء فريق النقل .
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> • وسيلة النقل . • جودة الخدمة . • رضا المستفيدين عن الخدمة .
النموذج	—
الإشارة	يمكن الحصول على مزيد من التفاصيل في : الجزء الثالث / دليل خدمات البرنامج - ثالثاً: خدمات النقل



المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	تجهيز وسيلة النقل
الوحدة المختصة	التأكد من الأوراق الثبوتية للميت
الوحدة المختصة	التوجيه بنقل الميت
الوحدة المختصة	كتابة التقارير الدورية
إدارة الجامع	اعتماد التقارير الدورية ورفعها



العملية	(١١) تقديم الخدمات لأهالي الميت
الوصف	تقديم إدارة البرنامج الخدمات لأهالي الموتى
سياسة العملية	تلتزم شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية بتقديم أفضل الخدمات والمحافظة على أرقى الأخلاقيات مع مستخدميها ، وذلك باختيار الفرق والآليات الأفضل في تقديم الخدمة للمستفيدين
ضوابط العملية	<ul style="list-style-type: none"> • التأكد من جاهزية السيارات وآليات النقل . • التأكد من جاهزية الضيافة . • التأكد من جاهزية فريق العمل لتقديم الخدمة . • متابعة وتقييم أخلاقيات تقديم الخدمة والتوجيه المناسب لهم تجاه التجاوزات . • تقديم الخدمات بشكل سلس وبتعاون فريق العمل . • قياس مستوى رضا المستفيدين تجاه تقديم الخدمة . • تقديم الخدمات في الوقت المحدد لها . • قياس رضا المستفيدين عن الخدمات .
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> • الالتزام بالزمن المحدد ومستوى تقديم الخدمة . • مستوى رضا المستفيدين عن آليات وفرق تقديم الخدمات .
النموذج	نموذج (٤)
الإشارة	يمكن الحصول على مزيد من التفاصيل في : الجزء الثالث / دليل خدمات البرنامج - رابعاً: خدمات أهالي الميت



المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	حضور موظف الوحدة المختصة إلى مكان تقديم الخدمة
الوحدة المختصة	مطابقة المكان والتجهيزات والفرق للمطلوب
الوحدة المختصة	مطابقة الخدمات عددا ومواصفات بالمطلوب
الوحدة المختصة	إجراء قياس الرضا مع المستفيدين
الوحدة المختصة	كتابة التقارير الدورية
إدارة الجامع	اعتماد التقارير الدورية ورفعها



العملية	(١٢) تصميم وتقديم برامج التوعية والتوجيه
الوصف	إعداد وتنسيق إدارة البرنامج للمواد التوعوية المقدمة للمستفيدين
سياسة العملية	تحرص شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية على استثمار تواجد أهالي الميت وذويه وذلك بتصميم وتقديم برامج التوعية والتوجيه النافعة لهم
ضوابط العملية	<ul style="list-style-type: none"> • دراسة احتياج المستفيدين من البرامج التوعوية . • وجود التصاريح اللازمة للبرامج المساندة ، أو التنسيق والشراكة مع الجهات المرخصة لتقديم هذه البرامج . • مراعاة تنوع البرامج والتجديد والجاذبية في آليات طرحها . • الاستفادة من المواد التوعوية والدعوة الجاهزة من الجهات المصريح لها . • تجهيزات العروض واللوحات والشاشات . • قياس مستوى رضا المستفيدين من البرامج . • متابعة التعاميم المستجدة من الجهات الرسمية حول البرامج المساندة .
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> • مستوى مطابقة البرامج مع احتياجات المستفيدين . • توافر التصاريح أو الشراكات الفاعلة .
النموذج	نموذج (٥)
الإشارة	يمكن الحصول على مزيد من التفاصيل في : الجزء الثالث / دليل خدمات البرنامج - خامساً : خدمات التوعية والتوجيه



المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	القيام بالدراسات المطلوبة
الوحدة المختصة	تنسيق البرامج ورسم خطتها
إدارة الجامع	اعتماد البرامج
إدارة الجامع	رفع طلب التصريح من الجهات الرسمية أو الشراكة مع الجهات المرخصة
إدارة الجامع	استلام تصريح البرنامج
الوحدة المختصة	إبراز/ أرشفة التصريح
الوحدة المختصة	الإعلان عن البرامج





المرحلة الثالثة ٣

مرحلة الإغلاق:



قياس رضا المستفيدين

١٣

إعداد تقارير الأداء ورفعها

١٤

إعداد التقرير المالي ورفعها

١٥



العملية	(١٣) قياس رضا المستفيدين
الوصف	تصميم وتنفيذ فريق الجامع لبرامج وآليات قياس رضا المستفيدين عن البرنامج
سياسة العملية	تسعى شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية لتحقيق رضا المستفيدين من برامجها ، وذلك بالتواصل معهم وسماع مرئياتهم ومقترحاتهم وتحقيق رغباتهم تجاه برامجها
ضوابط العملية	<ul style="list-style-type: none"> • بناء استبيانات وآليات خفيفة وواضحة لدى المستفيدين . • تكون الاستبيانات وآليات قياس الرضا بلغات المستفيدين . • اختيار الوقت المناسب لتوزيع الاستبيان . • التحول إلى الاستبيانات والآليات الإلكترونية والتواصلية . • الاستفادة من الاستبيانات أولاً بأول ، وإعلام المشاركين بالتغذية الراجعة . • بناء قوائم بيانات للمستفيدين ، لمراسلتهم وأخذ مرئياتهم .
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> • نوع الآليات المستخدمة للقياس . • عدد الاستبيانات المعبأة . • نتائج الاستبيان .
النموذج	—





المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	بناء الاستبيانات وآليات القياس
جهة الإشراف	اعتماد الاستبيانات وآليات القياس
الوحدة المختصة	طرح وتوزيع الاستبيانات وآليات القياس
الوحدة المختصة	جمع وتحليل الاستبيانات وآليات القياس
الوحدة المختصة	إعداد التقارير ورفعها لإدارة الجامع
إدارة الجامع	دراسة النتائج وتقديم التوصيات
إدارة الجامع	رفع النتائج النهائية للجهة الإشرافية
جهة الإشراف	دراسة النتائج وتقديم التوصيات



العملية	(١٤) إعداد تقارير الأداء ورفعها
الوصف	تصميم وإعداد فريق الجامع لتقارير أداء البرنامج (التقرير الدورس – التقرير السنوي)
سياسة العملية	تعتمد شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية مناهج وأدوات لمتابعة العمل وتقييم الأداء وذلك بتصميم نماذج عملية لرصد الأداء وتقييمه
ضوابط العملية	<ul style="list-style-type: none"> • الانطلاق من النماذج المعدة من الجهات الإشرافية . • رفع التقارير في الوقت المحدد . • العناية بالتقارير المصورة ، مع العناية بعدم تصوير المستفيدين مباشرة إلا بإذنهم . • متابعة التعاميم المستجدة من الجهات الرسمية حول تقارير البرامج المساندة
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> • مستوى مطابقة المؤشرات الفعلية بالمؤشرات المستهدفة . • الالتزام بالوقت المحدد لرفع التقرير .
أنواع التقارير	<ul style="list-style-type: none"> • التقرير الدوري : تقرير بالنتائج اليومية لتنفيذ البرنامج ، والعقبات والتوصيات (شهري) • التقرير السنوي : تقرير بالنتائج الكلية لتنفيذ البرنامج ، والعقبات والتوصيات (في نهاية السنة المالية) .
النموذج	نموذج (٦)





المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	إعداد التقارير
إدارة الجامع	اعتماد التقارير
إدارة الجامع	رفع التقارير إلى الجهات الإشرافية
جهة الإشراف	دراسة التقارير



العملية	(١٥) إعداد التقرير المالي ورفعہ
الوصف	تصميم وإعداد فريق الجامع للتقارير المالية عن البرنامج
سياسة العملية	تعتمد شركة سليمان بن عبدالعزيز الراجحي الوقفية مناهج وأدوات لمتابعة العمل وتقييم الأداء المالي وذلك بتصميم نماذج عملية لرصد الأداء المالي وتقييمه
ضوابط العملية	<ul style="list-style-type: none"> • الانطلاق من النماذج المعدة من الجهات الإشرافية . • رفع التقارير وطلب الصرف حسب الوقت المحدد . • محاسب الجامع هو من يتولى الأمور المالية مع موظف البرنامج . • يكون صرف المبالغ عند تنفيذ البرنامج في ضوء بيانات التمويل . • ترفق فواتير البرنامج مع بيانات التنفيذ . • يتم طلب صرف المبالغ المخصصة للبرنامج حسب الخطة والموازنة المعتمدة • متابعة التعاميم المستجدة من الجهات الرسمية حول تقارير البرامج المساندة
المعايير	<ul style="list-style-type: none"> • مستوى مطابقة الميزانية الفعلية بالموازنة التقديرية المعتمدة . • الالتزام بالوقت المحدد لرفع التقرير .
النموذج	نموذج (٧)





المسؤول	إجراءات العملية
الوحدة المختصة	إعداد التقارير
محاسب الجامع	تدقيق التقارير ومسوغات الصرف
إدارة الجامع	اعتماد التقارير
إدارة الجامع	رفع التقارير إلى الجهات الإشرافية
جهة الإشراف	دراسة التقارير





- ١ جاهزية الجامع للبرنامج
- ٢ اعتماد البرنامج ضمن خطة الجامع
- ٣ اختيار مكان وتجهيزات العناية بالموتى
- ٤ استمارة الخدمات
- ٥ تصميم وتقديم برامج التوعية والتوجيه
- ٦ إعداد تقارير الأداء ورفعها (الدوري والنهاي)
- ٧ إعداد التقرير المالي ورفعها (الدوري والنهاي)



الجزء الخامس النماذج



ويستطيع القارئ المبارك الحصول على هذه النماذج – بصيغة word - بالمسح على الباركود .





مركز إبداع القيم للاستشارات والتطوير

المملكة العربية السعودية

الرياض - شبرا - الدائري الجنوبي - مخرج ٢٤

011 4262580

009665503040930

v.c.0550304930@gmail.com

@ebda3alqeyam

