



# لائحة صرف المساعدات

بجمعية دعم الأوقاف



### تعريف المصطلحات:

**الجمعية:** يقصد بها جمعية دعم الأوقاف المستفيدين: هي الأوقاف المستفيدة من خدمات الجمعية وفقاً لأنظمتها ولوائحها. الحقوق: هي الالتزامات التي تلتزم بها الجمعية وفقاً لما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة. الواجبات: التزام الجهات المستفيدة بأنظمة ولوائح جمعية دعم الأوقاف. الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للأوقاف المستفيدة. المخالفات: هي الإخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية. لجنة الحقوق والواجبات: اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من المستفيدين.

### شروط وإجراءات تسجيل الأوقاف المستفيدة

يتم تسجيل الوقف المستفيد من خدمات الجمعية وفقاً للشروط التالية:

1. أن يكون وقفاً رسمياً مسجلاً في الهيئة العامة للأوقاف.
2. دراسة الحالة من قبل أخصائي الأوقاف بالجمعية.
3. يتم تصنيف الوقف وفق المعايير التالية:

الفئة	الايضاح
فئة أ	الوقف المتعطل والمتعثر.
فئة ب	الوقف الجديد
فئة ج	وقف المنظمات

المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية (المستندات الأولية عند تقديم الطلب) :

1. توقيع مذكرة تفاهم.
2. صورة صك الوقفية.
3. لوائح وسياسات الوقف.
4. إرفاق بيانٍ بالوقف يتضمن: (عنوان الموقع، المساحة، الشوارع المحيطة وأطوالها، عمر العقار، قيمة العقار الحالية، دخل العقار إن وجد) كروركي واضح للمنزل مع اسم العي والشارع وأرقام الهواتف.
5. تحديد رغبة الناظر.



- شراء وقف قائم
- إنشاء وقف
- ترميم وقف
- إحياء وتفعيل وقف
- استكمال بناء وقف
- إدارة وتنمية وقف أو أملاك عقارية
- تأسيس صندوق وقفي استثماري
- المشاركة في صندوق وقفي استثماري
- تأسيس محفظة استثمارية

#### حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

1. الحصول على المساندة المتوفرة في الجمعية بعد اجراء التشخيص من قبل الفريق المتخصص.
2. طلب تحويل الملف والمتابعة الى أخصائي أوقاف آخر في الجمعية في حالة عدم رغبة الناظر في متابعة الخدمة مع أخصائي الأوقاف الحالي بعد إقناع إدارة الجمعية بمبرراته.
3. الحصول على الخدمات والمساندة كسائر الأوقاف المستفيدة من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
4. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو مساندة في حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
5. السرية والخصوصية:  
للناظر والوقف الحق في:  
(1) أن يتم التعامل مع الملف (الورقي / الإلكتروني) وجميع المراسلات والمعلومات الخاصة بالوقف بسرية تامة.  
(2) أن تجري جميع المناقشات والاستشارات بسرية تامة.
6. الاحترام والتقدير:  
للناظر والوقف الحق في الحصول على المساندة وخدمات الجمعية بكل احترام وتقدير.
7. التعريف بمقدمي الخدمة:  
للناظر والوقف الحق في:  
(1) معرفة اسماء ووظائف الذين يقدمون الخدمة له.  
(2) تقديم الخدمة عبر جميع وسائل الاتصال المتاحة.



واجبات ناظر الوقف/ أو القائم على الوقف ما يلي:

1. تقديم كافة المستندات المطلوبة.
2. الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة أو أخصائي الأوقاف في الوقت المناسب لكم لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية.
3. المشاركة في البرامج والأنشطة التي يتم تنفيذها الجمعية للنظر.
4. الالتزام بتحديث بيانات الوقف سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث.
5. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية.
6. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
7. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظرهم او اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
8. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

### الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقياً لحقوقه او تقصير في تقديم الخدمة أو اسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها .

ثانياً: على المستفيد تقديم التظلم او الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة الا بعذر مشروع تقبله ادارة الجمعية .

ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم او الشكوى مشتملاً على الآتي :

1. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف الوقف) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الالكتروني) .
2. تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
3. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
4. تحديد الضرر.
5. أسباب التظلم.



6. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
7. تحديد الطلب المراد.
8. ايضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
9. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى إن وجدت.

#### رابعاً: اجراءات التظلم او الشكوى :

1. يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
2. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم غير الصريح و بدون وسيلة تواصل.
3. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين .
4. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز 15 يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكوى .
5. تحاط طلبات التظلم او الشكوى بالسرية الكاملة و لا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة .
6. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ ( الهاتف /البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني / ... إلخ )
7. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية.
8. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من 8 صباحاً الى 4 عصرًا من الأحد الى الخميس في ظرف مغلق.

#### ضوابط تقديم خدمات المستفيدين :

#### ضوابط عامة :

1. الاولوية تكون حسب الفئات المحددة من خلال تقرير أخصائي الأوقاف .
2. استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله.
3. لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات.
4. لا يتم استقبال الطلب إلا من صاحبه.
5. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله.