

حقوق والتزامات مستفيدي

مسار الصرف الدائم

جميع الحقوق محفوظة للهيئة العامة للأوقاف

تاريخ الاعتماد: يناير 2023م

رقم الوثيقة: 02-01-0500-01-00

جدول المحتويات

2	المادة الأولى: مقدمة
2	المادة الثانية: أهداف الوثيقة
3	المادة الثالثة: التعريفات
4	المادة الرابعة: تنفيذ شروط الواقفين
4	المادة الخامسة: الالتزام بشروط الواقفين
4	المادة السادسة : مبادئ حقوق المستفيدين
5	المادة السابعة: مبادئ التزامات المستفيدين
6	المادة الثامنة: مبادئ التزامات الصرف
6	المادة التاسعة: معالجة الشكاوى
7	المادة العاشرة: النفاذ
7	المادة الحادية عشر: الإضافة والتعديل على المبادئ
7	المراجع

المادة الأولى: مقدمة

تم صياغة هذه الوثيقة لممثلي إدارة عمليات المصارف لتكون مرجعا في إدارة المستفيدين من الصرف الدائم ولتوضيح آلية العمل ولتحقيق الاستفادة القصوى من دليل سياسات وإجراءات الإدارة وأيضا يمكن الاعتماد على المادة الثامنة والتاسعة والعاشر في اعداد دليل ارشادي للمستفيدين من الصرف للتعريف بما يلزم تقديمه عندما يتطلب الامر التعامل مع جهة الاختصاص.

الوثيقة في مجملها مبادئ عامة تشمل حقوق المستفيدين من الصرف ومبادئ خاصة بالتزامات المستفيدين وأيضا مبادئ التزامات الصرف.

المادة الثانية : أهداف الوثيقة

تهدف هذه الوثيقة الى ما يلي:

1. وضع إطار لحوكمة حماية المستفيد من الصرف.
2. توضيح حقوق المستفيدين من أوقاف مسار الصرف الدائم.
3. حماية مصلحة المستفيدين من الصرف بطريقة مهنية عادلة.
4. تنظيم وتحديد دور الأطراف ذات العلاقة بحقوق المستفيدين من الصرف.
5. توضيح التزامات المستفيدين من أوقاف مسار الصرف الدائم على الهيئة العامة للأوقاف.

المادة الثالثة: التعريفات

- يقصد بالعبارات والألفاظ الواردة في هذه الوثيقة المعاني المتضمنة لها وفق ما يلي :
- **الهيئة:** الهيئة العامة للأوقاف.
- **النظام:** نظام الهيئة العامة للأوقاف الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/ 11) وتاريخ 1437/2/26 هـ.
- **الصرف الدائم:** هي أوامر الصرف الدائمة التي يتم اعدادها من قبل إدارة عمليات المصارف بناء على شرط الواقف واعتمادها من صاحب الصلاحية.
- **شرط الواقف:** الصيغة التي يحددها الواقف بشأن الوقف، أو إرادته، أو مصرفه، أو ناظره، أو الموقوف عليه.
- **صاحب الصلاحية:** صاحب القرار المحدد بموجب مصفوفة تفويض الصلاحيات.
- **المستفيد:** شخص طبيعي تم تحديد صلته بالوقف حسب شرط الواقف.
- **التابع:** فرد طبيعي وهو ابن / ابنة المستفيد تم تحديد صلته بالوقف حسب شرط الواقف.
- **الوكيل الشرعي:** هو المفوض من المستفيد بناء على وكالة شرعية صادرة من جهات الاختصاص.
- **حقوق:** ما يجب التعامل به عند تقديم الخدمة للمستفيد من الصرف الدائم.
- **غلة الوقف:** المبلغ الذي تم تحصيله من الوقف.
- **الحوكمة:** حوكمة الصرف وفق القواعد والتعليمات الأساسية والمعايير التي تنظمها الهيئة.
- **وثيقة حقوق المستفيد:** نص الحقوق التي يجب العمل بها عند تنفيذ الخدمة للمستفيد من الصرف الدائم.
- **أفضل المصالح:** لاشي يسبب الضرر للمستفيد.
- **معالجة الشكوى:** الوصول الى نتيجة بشأن شكوى المستفيد.
- **بيانات المستفيد / التابع:** هي المعلومات التي ينبغي على المستفيد من الوقف تتمثل برقم الايبان / صورة الهوية / الوكالة الشرعية.
- **الايبان:** رقم حساب دولي للمستفيد لدى بنك معين وهو نظام ترقيم محدد للتعرف على أرقام حسابات كل بنك على مستوى العالم.
- **المبدأ:** الممارسة او الدور المناط بأطراف العلاقة مع المستفيد من مسار الصرف الدائم.
- **قنوات الاتصال الرسمية:** بريد خدمة العملاء، مركز الاتصال الموحد، برنامج C4C
- **حقوق المستفيد:** هي ما نص عليه شرط الواقف في وثيقة الوقف.
- **التزامات المستفيد:** هي ما يجب على المستفيد تقديمه والعمل به عندما تطلب منه.

المادة الرابعة: تنفيذ شروط الواقفين

يجب تنفيذ وصرف شروط الواقفين وفق الإرادة بما يتوافق مع الموازنة المعتمدة من صاحب الصلاحية مع مراعاة احتياجات الصيانة والترميم لعين الوقف.

المادة الخامسة: الالتزام بشروط الواقفين

1. تلتزم الهيئة في جميع تصرفاتها واستثماراتها بشروط الواقفين وبما لا يتعارض مع أحكام الشريعة الإسلامية والأنظمة النافذة.
2. تلتزم الهيئة بالعمل وفقاً لشروط الواقف في مصرف إيراد الوقف الذي لا يخالف الشرع أو الأنظمة، وصرفه فيما خصص له.

المادة السادسة : مبادئ حقوق المستفيدين

1. **العدل والإنصاف:** ينبغي على ممثلي إدارة عمليات المصارف التعامل بعدل وإنصاف مع كافة شرائح المستفيدين من مسار الصرف الدائم " الذري، الأئمة والمؤذنين، خدم المساجد الاغوات وحراس الاربطة، يقع على عاتق منفذي أوامر صرف المسار الدائم العمل بمهنية وموضوعية عند التعامل مع كافة المستفيدين بدون تحيز لفئة دون أخرى.
2. **الإفصاح والشفافية:** ينبغي على ممثلي إدارة عمليات المصارف الوقفية تقديم المعلومات للمستفيد من الصرف بحيث تكون واضحة ومختصرة الفهم ودقيقة وغير مضلله ويمكن الوصول لها دون عناء.
3. **سلوكيات وأخلاقيات العمل:** التزام ممثلي إدارة عمليات المصارف العمل بمهنية عالية ومصداقية وحرص وتنفيذ أفضل المصالح عند التعامل مع مستفيدي الصرف الدائم وذلك ببناء علاقة وثيقة ومعرفة تامة بالمستفيدين والتابعين لهم.

- 4. حماية خصوصية البيانات:** ينبغي حماية بيانات المستفيدين الشخصية والمالية وكافة المستندات والوثائق التي تخصهم وقوائم بياناتهم بما يحقق الأهداف التي من أجلها تم جمع تلك البيانات ومعالجتها واستخدامها حسب الحاجة لها بعدم الإفصاح عنها إلا لأمر الزامي تفرضه الجهات المختصة " المحاكم الشرعية، الإدارات المختصة داخل الهيئة.
- 5. حوكمة الصرف:** ان تنفيذ أوامر الصرف بحسب القواعد والتعليمات الأساسية التي أقرتها الهيئة واتباع دليل إجراءات الصرف المعتمدة وشرط الواقف ومصفوفة الصلاحية.
- 6. اشعار المستفيد:** ينبغي على إدارة عمليات المصارف اشعار وابلغ المستفيد عند اجراء تحديث بياناته او صرف مستحقاته من الوقف وذلك من خلال ارسال رسالة نصية يبلغ المستفيد بما تم تنفيذه.

المادة السابعة: مبادئ التزامات المستفيدين

- 1. الصدق:** ينبغي أن يكون المستفيد صادقاً عند تقديم البيانات والمعلومات التي تطلبها إدارة عمليات المصارف منه وتتمثل " المستندات التي تثبت أحقيته بالصرف، صورة الهوية الوطنية، رقم الايبان، الوكالات الشرعية.
- 2. الدقة عند قراءة النماذج:** عندما يطلب من المستفيد الاطلاع او قراءة وإدخال بيانات على نظام تحديث البيانات أو نموذج ينبغي التأكد من فهمه واستيعابه لكل فقرة في النموذج او الخدمة التي تتطلب أي بيانات خاصة.
- 3. معرفة كيفية رفع طلب للاستفسار أو رفع تظلم:** الهيئة توفر خدمة أحقية المستفيد من الصرف برفع طلب استفسار أو رفع تظلم عند الضرورة أو الحاجة لها ضمن إطار زمني محدد لموافاة المستفيد بنتيجة طلبه.
- 4. تحديث البيانات:** ينبغي على المستفيد من الصرف تحديث البيانات الشخصية والمالية التي تطلب منه سنوياً بما في ذلك معلومات الاتصال، العنوان، الخ.."
- 5. الإبلاغ في حالة وفاة المستفيد أو أحد التابعين له:** ينبغي على أبناء المستفيد من الصرف أو وكيله الشرعي ابلغ الهيئة العامة للأوقاف بوفاة المستفيد أو وفاة أحد التابعين له وتقديم ما يثبت ذلك حتى يتسنى للهيئة اتخاذ الإجراءات اللازمة.

المادة الثامنة: مبادئ التزامات الصرف

1. أن يكون شرط الواقف والمستفيد معلوماً وفق وثيقة الوقف: أولى مراحل الصرف للمستفيد تتمثل بدراسة وثيقة الوقف وتحليلها لمعرفة شرط الواقف والتحقق من المستفيدين واستحقاقهم للصرف.
2. وجود مصرف مخصص لشرط الواقف ورصيد كافي للغرض الذي سيتم الصرف منه: ينبغي توفر مصرف خاص ومعتد لتنفيد شرط الواقف وفي الأوقاف الذرية يشترط توفر رصيد كافي "غلة الوقف" حتى يتم الصرف للمستفيد وفي حال وجدت أحد هذه القيود يتم الاعتذار منهم بعدم التمكن من الصرف.
3. ينبغي الصرف للمستفيد/ التابع أو وكالة الشرعي مباشرة: وذلك بالتحويل على الحساب الخاص بموجب البيانات التي تم الحصول عليها متمثلة برقم الايوان وصورة الهوية.
4. الالتزام بصرف المخصص للمستفيد: ينبغي على ممثلي إدارة عمليات المصارف جدولة دفعات المستفيدين حسب المبالغ المخصصة لهم الشهرية / النصف سنوية / السنوية ومتابعة صرفها في الوقت المحدد وذلك بعد اعتمادها من صاحب الصلاحية حسب مصفوفة تفويض الصلاحية بموجب قرار اداري (1/م/ ق ف 43) وتاريخ 1443/5/9 هـ.

المادة التاسعة: معالجة الشكاوى

يحق للمستفيد التقدم بالشكاوى او الاستفسار للهيئة العامة للأوقاف يفصح فيه عن الضرر الذي يقع عليه ويطلب حل مشكلته او الإجابة عن استفساره المرتبط بالصرف كما ينبغي التعامل مع الشكاوى او الاستفسار من قبل ممثلي إدارة عمليات المصارف بتوفير الية مناسبة تكون عادلة وفعالة يتم من خلالها تتبع ومعالجة الطلب دون تأخير. وذلك بناء على مسودة دليل معالجة شكاوى المستفيدين من الصرف والية التصعيد.

المادة العاشرة: النفاذ

تكون هذه الوثيقة نافذة من تاريخ إقرارها من صاحب الصلاحية.

المادة الحادية عشر: الإضافة والتعديل على المبادئ

الإدارة المختصة هي المسئولة عن مراجعة المبادئ وتحديثها متى ما دعت الحاجة والرد على أي استفسارات بشأنها.

المراجع

الرقم	العنوان	الرمز
1	نظام الهيئة العامة للأوقاف	-
2	الاحكام المرجعية لصرف شرط الواقف	GAA-001-2-200-001-Rev# 00
3	قرار إداري 1/م/ق ف/43 لتفويض بعض صلاحيات المحافظ	1443/05/09هـ

أوقاف
AWQAF



جميع الحقوق محفوظة للهيئة العامة للأوقاف