

# دليل المستفيدين من خدمات الوقف

الإصدار الأول  
٢٠٢٤م



# بسم الله الرحمن الرحيم

## المحتويات:

|    |                                                   |
|----|---------------------------------------------------|
| ٤  | المقدمة                                           |
| ٥  | الخدمات التي يقدمها الوقف                         |
| ٥  | المستفيدين من خدمات الوقف                         |
| ٦  | حقوق المستفيدين                                   |
| ٨  | الحق في تقديم الشكاوى والمقترحات                  |
| ٨  | حقوق المستفيدين من المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة |
| ٨  | وقت الدوام الرسمي في الوقف                        |
| ٩  | لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها         |
| ١٠ | أعضاء المجلس الإشرافي                             |

## المقدمة:

يُعنى وقف سُبل السَّلام بإحياء دُور القرآن الكريم، والسنة النبوية الشريفة، وتفعيل مقاصدهما، وبيان هدايتهما، علمًا وعملاً.

تم إعداد هذا الدليل (دليل المستفيدين من خدمات الوقف) خصيصًا لمساعدة مستفيدي وقف سُبل السَّلام، وتعريفهم بالأنظمة والسياسات المتبعة، وتزويدهم بالمعلومات والإرشادات الضرورية، لتلقي خدمة متميزة، وللإجابة على أسئلتهم الأكثر شيوعًا. ويعتبر هذا الدليل مرجعًا يتيح لهم التعرف على سياسات الوقف في تقديم الخدمات بما فيها التزاماتهم، وواجباتهم، والمزايا، والحقوق، وعلى الرغم من أنه قد تم بذل كافة الجهود لضمان أن المعلومات المقدمة في الدليل حديثة ودقيقة عند نشر هذا الدليل، إلا أن الوقف يحتفظ بحق التعديل بما يحقق مصالحه، على أن يتم إعلام المستفيدين بأي تغييرات تطرأ على مواد الدليل فور صدورها.

### الوقف:

يقصد به وقف سُبل السَّلام بالمدينة المنورة.

### المستفيدين:

كل مستفيد من خدمات وقف سُبل السَّلام بالمدينة المنورة وفق لوائحه وأنظمته.

### الحقوق:

ما يلتزم به الوقف للمستفيدين.

### الواجبات:

التزام المستفيد بلوائح وأنظمة وقف سُبل السَّلام بالمدينة المنورة.

### الخدمات:

جميع الخدمات المنصوصة في صك الوقفية.

### المخالفات:

أي إخلال باللوائح، والأنظمة، أو الواجبات.



## الخدمات التي يقدمها الوقف:

- النفقة على الفقير والمسكين واليتيم.
- الإطعام، وسقيا الماء.
- تحفيظ القرآن الكريم وعلومه، وتأهيل الكوادر والمعلمين في حلقاته.
- إقامة المناشط التعليمية لإحياء دور القرآن الكريم، والسنة النبوية الشريفة، وتفعيل مقاصدهما وبيان هدايتهما.
- الدعوة إلى الله تعالى.
- نشر العلم النافع، والنفقة على الوفود من طلابه.
- استقطاب العلماء من أهل السنة والجماعة، والصرف عليهم.
- بناء المساجد، وإفطار الصائم.
- دعم المشاريع الخيرية.

## المستفيدين من خدمات الوقف:

جميع فئات المجتمع حسب سياسة كل مشروع يطلقه الوقف.

## حقوق المستفيدين:

### أ- الحقوق الأساسية:

- نشر لائحة حقوق المستفيدين ومسؤولياتهم على كافة المستويات داخل الوقف وخارجه.
- تعريفهم برسالة الوقف، وحقوقهم، ومسؤولياتهم تجاه الوقف.
- التأكيد على جميع موظفي الوقف الالتزام برعاية حقوق المستفيدين، حيث أنهم يمثلون الواجهة الحقيقية للوقف.
- التحلي بالآداب والأخلاق المهنية المناسبة عند التعامل المباشر مع المستفيدين، والتأكيد على أنها جزء لا يتجزأ من سياسة الوقف، ومتابعة تطبيقها.
- توفير الوثيقة في أقسام الوقف، وتكون في مكان بارز، وأماكن انتظار المستفيدين.
- الإعلان عن طرق وأرقام ووسائل التواصل مع الوقف، وإتاحة ذلك في أماكن بارزة.
- إجراء قياس رضا المستفيدين للتعرف على درجة الرضا، وتحسين الخدمات على ضوء نتائج القياس.

### ب- الاحترام والتقدير:

- الحصول على الخدمة المناسبة في الوقت المناسب، وذلك طبقاً لسياسات وإجراءات الوقف وضمن طاقة الوقف والقوانين المنظمة لعمله.
- حصول المستفيد على خدماته من الوقف بصورة لائقة ومحترمة في كل الأوقات وتحت كل الظروف بما يتضمن حفظ كرامته.
- احترام شخصية المستفيد باستعمال اسمه الشخصي الموجود في الأوراق الرسمية، وعدم إعطائه أي تعريف آخر.
- احترام قيم ومعتقدات المستفيد الثقافية والاجتماعية، والدينية.



### ج- الخصوصية والسرية:

- الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالمستفيد، والمحافظة على سجلات المستفيدين ومنع سوء استخدامها.
- (في التقديم على الطلبات) يجب ألا يُطلع على الملف الخاص بالمستفيد سوى:
- 1- الفريق المشرف على الخدمة المقدمة.
- 2- الأشخاص المخول لهم خطياً من قبل المستفيد، أو الوصي عليه، أو الجهات القضائية.

## الحق في تقديم الشكاوى والمقترحات:

### للمستفيد الحق في:

- التقدم بشكوى شفوية، أو مكتوبة، موقعة أو غير موقعة، أو مقترحات، دون أي تأثير على جودة الخدمات المقدمة له.
- إمكانية رفع الشكوى لمختلف المستويات داخل الوقف.
- المسارعة بمعالجة الشكوى والرد عليها خلال فترة مناسبة.
- تعريفه بالإجراءات والآليات المتبعة في الوقف، لدراسة الشكوى أو المقترح والوقت المتوقع للرد عليه.
- إبلاغه بأي معلومات متوفرة بخصوص الشكوى، أو المقترح عند توفرها.
- وجود سياسات وإجراءات لمعالجة الشكوى تتضمن على الأقل النقاط التالية:
- 1- تحديد الجهة المخولة باستقبال الشكاوى.
- 2- وجود أدلة، وسياسات تحدد مسار الشكوى، والسياسات المتبعة بالمعالجة.
- 3- تقديم الخدمات التطويرية لتحسين مستوى معالجة الشكوى الإعلان عن طرق وأرقام ووسائل التواصل مع الوقف، وإتاحة ذلك في أماكن بارزة خلال عشرة أيام عمل، ويتم الرد على المشتكي.
- 4- ترفع الإدارة المسؤولية تقارير دورية عن الشكاوى والإجراءات المتخذة، والأجوبة النهائية للمستفيدين و مدى رضاهم عن ذلك.
- 5- دراسة، وتحليل الشكاوى، وأسبابها، ومعالجتها.



## حقوق المستفيدين من المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة:

- بالإضافة لما ذكر في الحقوق الأساسية يحق للمسن وذوي الاحتياجات الخاصة:
- مراعاة الاحتياجات الخاصة به داخل الوقف.
  - مساعدته في الحصول على الخدمات اللازمة من الوقف.
  - تسهيل إجراءات الحصول على الخدمة عند مراجعته للوقف.

## وقت الدوام الرسمي في الوقف:

من يوم الأحد إلى يوم الخميس على النحو التالي:

### الفترة الصباحية:

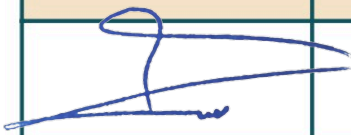
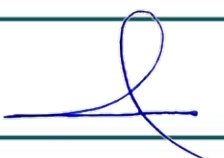
من الساعة 7:30 صباحًا حتى 12:00 ظهرًا.



## لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها

| م | المخالفة                                  | الإجراءات                    |                    |                           |
|---|-------------------------------------------|------------------------------|--------------------|---------------------------|
|   |                                           | المرّة الأولى                | المرّة الثانية     | المرّة الثالثة            |
| ١ | عدم الالتزام بالزي المحتشم                | تنبيه                        | إقرار خطي          | إنذار بإيقاف تقديم الخدمة |
| ٢ | التحايل من أجل الحصول على خدمات الوقف     | إقرار خطي                    | إيقاف تقديم الخدمة | -                         |
| ٣ | عدم المصادقية في المعلومات المقدمة        | تنبيه                        | إقرار خطي          | إنذار بإيقاف تقديم الخدمة |
| ٤ | إلحاق الضرر بممتلكات الوقف                | إقرار خطي -<br>تعويض الوقف   | إيقاف تقديم الخدمة | -                         |
| ٥ | الاعتداء البدني على أحد الموظفين          | إقرار خطي                    | إيقاف تقديم الخدمة | -                         |
| ٦ | الاعتداء اللفظي على أحد الموظفين          | تنبيه                        | إقرار خطي          | إيقاف تقديم الخدمة        |
| ٧ | صدور سلوك غير لائق من المستفيد أو من ذويه | تنبيه                        | إقرار خطي          | إيقاف تقديم الخدمة        |
| ٨ | تصوير أحد الموظفين أو المستفيدين من الوقف | مصادرة الجوال +<br>إقرار خطي | إيقاف تقديم الخدمة | -                         |

## أعضاء المجلس الإشرافي

| م | الاسم                                      | الصفة                     | التوقيع                                                                            |
|---|--------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| ١ | أ. أسماء بنت معلا بن عايض الأحمدي          | رئيس المجلس الإشرافي      |    |
| ٢ | أ.د. علي بن إبراهيم بن عبد الرحمن الزهراني | نائب رئيس المجلس الإشرافي |   |
| ٣ | أ. أنس بن موسى بن محمد برناوي              | عضو المجلس الإشرافي       |  |
| ٤ | أ. فارس بن سعد بن مطر العوفي               | عضو المجلس الإشرافي       |  |

### الختم



حرّر في: ١ / ١ / ١٤٤٦هـ، الموافق: ٧ / ٧ / ٢٠٢٤م.

✉ Waqf.sublalsalam@gmail.com

📷✈️📧 @soubulassalam

☎ +966566010729 (واتس اب)



وقف سبل السلام  
WAQF SOUBUL ASSALAM