كـــتـاب وقـــارئ
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
ترخيص | 5093

الرقم: 1445/087
التاريخ: 1445/11/14هـ
الموافق: 2024/05/22م
المرفقات :

لائحة صرف المساعدات

بجمعية كتاب وقارئ

Info@brs.sa
+966554990307
www.brs.sa
@bookbrs
الـريـاض – الـربـوة

لائحة شؤون المستفيدين

تعريف المصطلحات :

الجمعية: يقصد بها جمعية كتاب وقارئ

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية كتاب وقارئ وفق أنظمتها ولوائحها .

الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة .

الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية كتاب وقارئ

الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين .

المخالفات: هي الاخلال بالواجبات أو مخالفة انظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية .

لجنة الحقوق والواجبات:اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من المستفيدين.

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

شروط وإجراءات التسجيل في الجمعية

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

1. أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية.
2. دراسة الحالة من قبل اللجنة المختصة بالجمعية .

المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية :

1. الطلب المقدم ويحدد فيه نوع الخدمة المطلوبة.
2. صورة من الهوية.

حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

1. الحصول على الخدمة المناسبة المتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث والتأكد من حاجة مقدم الطلب للخدمة.

2. الحصول على الخدمة كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الخدمة بكل احترام وتقدير.
3. معرفة أساب رفض تقديم أي خدمة للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
4. لك الحق في طلب مشاركة أحد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

السرية والخصوصية:

كمستفيد لك الحق في:

1. ان يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
2. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.

الاحترام والكرامة:

كمستفيد لك الحق في:

1. الحصول على خدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة .
2. لك الحق في طلب مشاركة أحد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

واجباتك كمستفيد :

يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي :

1. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة لكم .
2. الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة وتعريفكم بخدمات الجمعية .
3. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طاريء .
4. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم .

5. 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 نظركم او اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
6. 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.

حالات الاستبعاد من الجمعية:

1. إذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستفيدين من خدمات الجمعية .
2. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الاوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي .
3. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف تقديم الخدمة المستفيد وإحالته للجهات المختصة .

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً : للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقصاً 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 الاتي :

1. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم الهوية) 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 وبدون وسيلة تواصل.
3. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما تنص 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 ولا 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 إن ظهر أن تظلم المستفيد كيدي .

8. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية www.brs.sa أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من 8 صباحاً الى 4 عصراً من الأحد الى الخميس في ظرف مغلق.

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين :

1- استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث.

2- حاجة المستفيد للخدمة.

3- توفر الخدمة لدى الجمعية عند تقديم طلب الخدمة من قبل المستفيد

4- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية :

أ- الفئات الأكثر حاجة للخدمة.

ب- توفر الخدمة.

ضوابط عامة :

1. استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله.
2. لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات.
3. لا يتم استقبال الطلب إلا من صاحبه ،أو من ينيبه.
4. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله.

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه اللائحة في اجتماعه رقم 9 بتاريخ 1445/8/11هـ الموافق 2024/02/21م في دورته الأولى وتحل هذه اللائحة محل جميع اللوائح السابقة وما في حكمها.