



اللائحة التنظيمية للعلاقة مع المستفيدين بجمعية الصمان الخضراء

الفصل الأول: تعريفات وأهداف اللائحة

المادة ١:

تعريفات

- الجمعية: هي الكيان القانوني الذي يقدم خدمات للمجتمع.
- المستفيد: هو كل فرد أو مجموعة أو مؤسسة تستفيد من خدمات الجمعية أو برامجها.
- الخدمة: أي نوع من الدعم أو المساعدة أو البرامج التي تقدمها الجمعية للمستفيدين.

المادة ٢:

أهداف اللائحة

- تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين.
- وضع آلية واضحة لتقديم الخدمات.
- تحديد حقوق وواجبات المستفيدين والجمعية.
- ضمان الشفافية والمساواة في تقديم الخدمات.

الفصل الثاني: فئات المستفيدين

المادة ٣:

الفئات المستهدفة

كون الجمعية جمعية بيئية تقدم خدماتها للمجتمع بشكل عام فهي تستهدف مجموعة من الفئات التي تشمل، على سبيل المثال:

١. عموم أفراد المجتمع
٢. المؤسسات المجتمعية أو البيئية التي تحتاج لدعم.
٣. أي فئات أخرى تحددها الجمعية وفقاً للبرامج المتاحة.

المادة ٤:

معايير التأهيل للحصول على الخدمة

- يجب أن يكون المستفيد ضمن الفئات المستهدفة.
- أن يكون المستفيد بحاجة فعليه للخدمة وفقاً للمعايير المعتمدة من الجمعية.
- تقديم المستفيد للمستندات والوثائق اللازمة التي تثبت استحقاقه للخدمة.

الفصل الثالث: آلية تقديم الخدمة

المادة ٥:

إجراءات تقديم الطلبات

١. يقوم المستفيد بتقديم طلب للحصول على الخدمة عبر القنوات المتاحة (مثل الموقع الإلكتروني، التسجيل الشخصي، عبر الهاتف).
٢. يتعين على المستفيد ملء الاستمارة الخاصة بالخدمة التي يقدمها الجمعية.
٣. تقديم المستندات المطلوبة مثل الهوية الوطنية، إثبات الدخل، وغيرها من الوثائق المعتمدة.

المادة ٦:

فحص وتقييم الطلبات

- تقوم الجمعية بمراجعة الطلبات المقدمة لتحديد أهلية المستفيد.
- في حال تطلب الأمر، تقوم الجمعية بإجراء مقابلات أو تقييمات ميدانية.

المادة ٧:

إعلان القرار

- يتم إعلام المستفيدين بقرار طلباتهم خلال فترة زمنية لا تتجاوز ٣٠ يوماً من تاريخ تقديم الطلب.

الفصل الرابع: حقوق وواجبات المستفيدين

المادة ٨ :

حقوق المستفيدين

١. الحصول على الخدمة أو الدعم بناءً على المعايير واللوائح المتبعة.
٢. أن تكون الخدمات المقدمة ذات جودة عالية وتلبي احتياجات المستفيد.
٣. حق المستفيد في تقديم شكوى أو اعتراض إذا لم يحصل على الخدمة أو لم يكن راضيًا عن الخدمة المقدمة.
٤. ضمان السرية التامة للبيانات الشخصية للمستفيد.
٥. الحصول على رد سريع من الجمعية في حال وجود أي استفسار أو اعتراض.

المادة ٩ :

واجبات المستفيدين

١. الالتزام بتقديم معلومات دقيقة وصحيحة عند التقديم للحصول على الخدمة.
٢. التعاون مع الجمعية في تقديم الوثائق المطلوبة وإجراءات التقييم.
٣. الالتزام بتعليمات الجمعية في استخدام الخدمات وتطبيقاتها.
٤. احترام القوانين الداخلية للجمعية وأخلاقيات التعامل معها.
٥. إبلاغ الجمعية في حال تغيرت الظروف الشخصية أو الاجتماعية التي قد تؤثر على استحقاقهم للخدمة.

الفصل الخامس: الشكاوى والتظلمات

المادة ١٠ :

آلية التظلم والشكاوى

- في حال شعور المستفيد بعدم العدالة أو إذا كان غير راضٍ عن الخدمة المقدمة، يحق له تقديم شكوى أو تظلم.
- يتم تقديم الشكاوى عبر القنوات المتاحة (البريد الإلكتروني، الهاتف، أو الزيارة المباشرة).
- يتعين على الجمعية أن ترد على الشكاوى في مدة أقصاها ١٥ يومًا من تاريخ تقديم الشكوى.

المادة ١١:

اللجنة المختصة بالتعامل مع الشكاوى

- تتشكل لجنة مختصة من أعضاء الجمعية للبت في الشكاوى والتظلمات.
- يتم تقديم تقرير شهري حول الشكاوى المعالجة والمستفيدين المتضررين.

الفصل السادس: المتابعة والتقييم

المادة ١٢:

آلية متابعة تقديم الخدمات

- يتم متابعة تقديم الخدمات عبر فريق مختص من الجمعية.
- تقوم الجمعية بإجراء تقييم دوري لقياس مستوى رضا المستفيدين وجودة الخدمة المقدمة.

المادة ١٣:

التقييم السنوي لاحتياجات المستفيدين

- تقوم الجمعية بمراجعة برامجها وخدماتها سنويًا لتقييم مدى كفاءتها في تلبية احتياجات المستفيدين.
- يتضمن التقييم جمع آراء المستفيدين من خلال استبيانات أو لقاءات مباشرة.

الفصل السابع: الالتزامات المالية

المادة ١٤:

الرسوم أو المبالغ المطلوبة

- في حال وجود رسوم أو مبالغ مالية مرتبطة بالخدمة، يتعين على المستفيد دفع المبلغ المطلوب وفقاً للشروط المحددة من الجمعية.
- يتم إعلام المستفيد بأي تغييرات في الرسوم أو المتطلبات المالية.

الفصل الثامن: التحديثات والتعديلات

المادة ١٥:

إجراءات تعديل اللائحة

- يمكن تعديل هذه اللائحة بناءً على تطورات الحاجة أو بناءً على قرارات الجمعية.
- يتم إعلام المستفيدين بأي تغييرات تطرأ على اللائحة في موعد لا يتجاوز ٣٠ يوماً من التعديل.

المادة ١٦:

السريان

- تسري هذه اللائحة من تاريخ الموافقة عليها من قبل إدارة الجمعية.

تم الاعتماد باجتماع مجلس الادارة الاول لعام ٢٠٢٤ بتاريخ ٢٠٢٤/١/١٧

