جمعية تقنيات المركبات الكهربائية
Electric Vehicle Technologies

سياسة العلاقة مع المستفيدين وأصحاب المصلحة

جهة الاعتماد	مجلس الإدارة (المادة ١٢/٣٧ من اللائحة الأساسية)
رقم القرار وتاريخه	(١٢) — ٢٠٢٦/١١/٠٩ م
النفاذ	من تاريخ الاعتماد، وتُعلن في موقع الجمعية
المالك	المسؤول التنفيذي (المادة ٨/٥٠)
المراجعة	سنويًا، أو عند إطلاق نوع جديد من الخدمات

١. المستفيدون وحقوقهم

١,١ المستفيدون: كل من يستفيد من برامج الجمعية وخدماتها، عضوًا كان أو غير عضو (المادة ٢/١٦).

الفئة	أمثلة
عموم المجتمع	برنامج الويبنار الوطني، والمكتبة الرقمية
الطلاب والباحثون	مبادرة جسور المعرفة، والويبنارات
المهندسون والفنيون والمختصون	برامج التدريب والشهادات المهنية
المستثمرون ورواد الأعمال والجهات	اللقاءات المعرفية والشراكات
أعضاء الجمعية	حقوق العضوية الواردة في اللائحة الأساسية، إضافة إلى ما في هذه السياسة

١,٢ حقوق المستفيد:

١. معرفة شروط المشاركة والرسوم والمواعيد ومخرجات البرنامج قبل التسجيل.
٢. المعاملة العادلة دون تمييز، والقبول وفق معايير معلنة مسبقًا.
٣. حماية بياناته الشخصية وفق سياسة خصوصية البيانات.
٤. محتوى مهني دقيق يقدمه مختصون مؤهلون.
٥. الحصول على شهادة الحضور أو الإتمام عند استيفاء شروطها.
٦. تقديم ملاحظة أو شكوى وتلقي رد خلال المدة المحددة في القسم ٣.

١,٣ التزامات المستفيد: تقديم بيانات صحيحة، واحترام المشاركين والمقدمين، والالتزام بشروط البرنامج، وعدم استخدام مواد الجمعية أو اسمها تجاريًا دون إذن.

١,٤ قنوات التواصل ومعايير التعامل: يتواصل المستفيد مع الجمعية عبر الموقع الإلكتروني، والبريد الرسمي، وحسابات التواصل الاجتماعي، والهاتف المعلن. ويلتزم من يتعامل مع المستفيدين باسم الجمعية بما يلي:

- التعامل بلباقة واحترام، والإجابة بمعلومات دقيقة، وإعطاء المستفيد الوقت الكافي.
- إحالة ما لا يمكن الإجابة عنه إلى الجهة المختصة داخل الجمعية، وإبلاغ المستفيد بذلك.
- التحقق من اكتمال بيانات التسجيل، دون طلب بيانات لا يحتاجها البرنامج.

٢. المشاركة في البرامج

٢,١ الإعلان: يُعلن كل برنامج مسبقًا ببيانات موحدة: الهدف، والفئة المستهدفة، وشروط المشاركة، والرسوم إن وجدت، وعدد المقاعد، وشروط الشهادة، وقناة التواصل.

٢,٢ معايير القبول:

- البرامج المفتوحة: القبول بأسبقية التسجيل.

- البرامج ذات المقاعد المحدودة أو المنح: معايير مكتوبة تُعلن مع البرنامج، وتفرز الطلبات لجنة البرامج والتدريب أو فريق يكلفه المسؤول التنفيذي.
- يفصح عضو الفرز الذي تربطه علاقة بمتقدم ويتنحى، وفق سياسة تعارض المصالح.
- يُبلغ المتقدم غير المقبول بالنتيجة.

٢,٣ الرسوم والاسترداد: تُحدد رسوم البرامج بقرار من المجلس أو بتفويض منه، وتُحصّل عبر حساب الجمعية فقط. وتُعلن سياسة الاسترداد مع كل برنامج مدفوع، ويُسترد المبلغ كاملًا إذا ألغت الجمعية البرنامج.

٢,٤ الشهادات: تُمنح شهادة حضور أو إتمام بحسب شروط البرنامج. وتخضع الشهادات المهنية المشتركة مع الجامعات أو الجهات الأخرى لشروط الاتفاقية معها، وتُذكر الجهة المانحة للشهادة بوضوح في الإعلان. ويُحفظ سجل بالشهادات الصادرة يمكن التحقق منه.

٢,٥ سجل المستفيدين: يُسجّل عدد المستفيدين من كل برنامج في سجل الأنشطة، وهو سجل المستفيدين المطلوب في المادة ٦١.

٣. الشكاوى والملاحظات وقياس الرضا

٣,١ القناة: البريد الرسمي للجمعية (aevtsa@aevtsa.com)، أو نموذج في الموقع. وتُحال الشكاوى التي تتضمن مخالفة أو سوء استخدام إلى قناة الإبلاغ عن المخالفات.

٣,٢ المعالجة:

المرحلة	المدة	المسؤول
إشعار بالاستلام	٣ أيام عمل	المسؤول التنفيذي
رد موضوعي أو حل	١٥ يوم عمل	المسؤول التنفيذي
تظلّم من الرد	١٥ يوم عمل من التظلم	رئيس مجلس الإدارة أو من يفوضه

٣,٣ التسجيل: تُسجل كل شكوى في سجل مختصر: التاريخ، والموضوع، والإجراء، والمدة، والنتيجة. ولا يترتب على الشكوى أي أثر على استفادة صاحبها من البرامج.

٣,٤ قياس الرضا: يُجرى استبيان مختصر بعد كل برنامج، من ٣ إلى ٥ أسئلة، ويُستخدم أداةً للتحسين. ويرفع المسؤول التنفيذي للمجلس سنويًا ملخصًا بنتائج الرضا وعدد الشكاوى وما عولج منها (المادة ١٨/٥٠).

٤. أصحاب المصلحة

٤,١ أصحاب المصلحة: المستفيدون، والأعضاء، والشركاء والجهات المانحة، والمتعاقدون والمدربون، والعاملون والمتطوعون، والجهات الرسمية.

٤,٢ الحقوق والتعويض: تحترم الجمعية الحقوق النظامية والتعاقدية لأصحاب المصلحة. وإذا أخلّت الجمعية بحق مقرر نظامًا أو بعقد، كإلغاء برنامج مدفوع أو عدم إصدار شهادة مستحقة أو تأخر مستحق لمتعاقد، يُعالج الإخلال باسترداد المبلغ، أو ببديل مكافئ، أو بتصحيح الإجراء، بحسب الحالة. ويقرر ذلك المسؤول التنفيذي في حدود صلاحياته المالية، ويُرفع ما زاد عنها للمجلس.

٤,٣ تسوية الخلافات: تُعالج أولًا عبر مسار الشكاوى والتظلم في القسم ٣، ويُعرض ما لم يُحل على المجلس، ويبقى للطرف حقه في اللجوء للجهات المختصة.

٤,٤ المشاركة والتصحيح: لأصحاب المصلحة إبداء ملاحظاتهم على أعمال الجمعية والمطالبة بتصحيح أي مخالفة تمس حقوقهم، عبر البريد الرسمي أو نموذج الموقع، ويُرد عليهم وفق مدد القسم ٣.

٤,٥ المانحون: تبني الجمعية علاقة واضحة مع المانحين، وتحافظ على سرية بياناتهم، وتزودهم بتقارير عن نتائج دعمهم. وإذا استقبلت الجمعية تبرعات، تُعلن النسبة الإدارية التي تستقطعها منها قبل أول تبرع.

٤,٦ **العاملون:** يُعامل العاملون والمتطوعون وفق مبادئ العدالة والمساواة وعدم التمييز، ويحكم سلوكهم المهني مدونة السلوك المهني.

٤,٧ **سجل الشكاوى:** يُحفظ سجل الشكاوى داخليًا، ويُطلع عليه المجلس سنويًا، ويُزوَّد به المركز عند طلبه.

٥. النشر

تُنشر هذه السياسة في موقع الجمعية، ويوضع رابطها في صفحات التسجيل في البرامج.

جمعية تقنيات المركبات الكهربائية
Electric Vehicle Technologies