

إجراءات الشكاوى وملاحظات الجمهور

GSQA-REV-001 · 2.0 · 2026-10-19

1. بيانات الشكاوى

تقديم المسألة والسجل أو المنتج والوقائع والأدلة والمطلوب معالجته، التواصل للمعالجة فقط ولا تنشر بيانات شخصية غير لازمة. يمكن تقديم ملاحظات بلا تسجيل إذا لم تشمل مرفقات خاصة

2. مواعيد الرد

تأكيد الاستلام خلال 3 أيام عمل، وبيان القبول أو الإحالة خلال 5. عادة النتيجة خلال 20 يوم عمل أو سبب التأخير. والموعد التالي. يمكن تحويل المدخل الخاطئ مع حفظ رابط الإيصال

3. فحص مستقل وإغلاق

المعالج بلا تضارب مصالح غير محلول. يمنح الأطراف فرصة معقولة للرد وتفصل الوقائع المثبتة عن الاتهامات. يعلل الإغلاق والتصحيح. الشكاوى وحدها لا تلغي الجائزة تلقائياً

4. نطاق الشكاوى

الخدمة والإجراءات والحياد ووقائع المنح موضوعات ممكنة. اعتراض مقدم أو حائز على قرار محدد يكون بالمراجعة. الاستخدام غير المأذون للعلامة والأخطاء العامة لهما قنوات مخصصة

5. إعداد الشكاوى

تحديد الجائزة أو الطلب أو الصفحة قدر الإمكان مع الوقائع والوقت والمواد وما يراد فحصه. تميز المشاهدة عن الاستنتاج. قد تقبل معلومات مجهولة لكن قد تحد من التحقق والرد

6. تقديم الشكاوى

بالنموذج مع تجنب البيانات غير اللازمة. يضاف البريد لطلب إيصال ورد. المرفقات غير العامة عبر القناة المعينة. المحتوى يحتاج فحصاً ولا يصبح حقيقة بمجرد تقديمه

7. المعالجة

بعد القبول يفحص النطاق والمواد ويكلف أشخاص مناسبون بالأدلة والردود. يمكن اتخاذ تدبير مؤقت وفق القواعد. عند خطر مهم. الشكاوى لا تلغي المنح تلقائياً وعددها لا يستبدل الدليل

8. الإيصال والتواصل

حفظ الرقم وتكميل المواد عبر القناة الآمنة. توضح النتيجة الاستنتاج والإجراءات والسبل التالية. السرية والبيانات

.وحقوق الأطراف قد تحد من التفاصيل العامة

9. السجلات والمعالجة والتصحيح

يحفظ رقم الطلب أو القضية والمنتج والسوق والإصدار المطبق والمستندات وصفحاتها والمسؤولون والتواريخ المهمة والأسباب والإشعارات الرسمية. تعالج البيانات الشخصية والأسرار التجارية وفق الصلاحيات. تطرح الأسئلة عبر التصحيح أو الشكوى أو مراجعة صاحب الصفة. التقديم وحده لا يغير قراراً أو ترخيصاً قائماً. المرجع هو الإشعار الرسمي والسجل الحالي

10. النفاذ والإصدارات

نشر الإصدار 2.0 ونفذ في 19 أكتوبر 2026 للأمور المقدمة رسمياً بعد ذلك. تحفظ اللقطة والقواعد الأصلية للطلبات القائمة؛ وتبلغ التغييرات الجوهرية منفصلة مع ترتيبات الانتقال. لا تضاف شروط جديدة بأثر رجعي للقرارات التاريخية. يتطابق نص الموقع والتنزيل، وتوضح الإصدارات المستبدلة، ويفصل تصحيح الاسم والصيغة عن التعديل الجوهري