



## إجراء التعامل مع الشكاوى والاستئنافات

P-10-04

1446/2024

P-10-04	رمز الوثيقة Document Code
إجراء إجراء التعامل مع الشكاوى والاستئنافات	اسم الوثيقة Document Name
28/10/2024	تاريخ التفعيل Activation Date

التاريخ Date	التوقيع Signature	الاسم Name	المنصب Position	الدور Role
		عبدالعزيز رجب Abdulaziz Rajab	مشرف الجودة Quality Supervisor	الإعداد Prepared
		حسان الوهبي Hassan Alwohaibi	نائب المدير التنفيذي للعمليات COO	المراجعة Reviewed
		عبدالرحمن العسكر Abdulrahman Alaskar	مدير عام الإدارة العامة للجودة Quality Management GM	الموافقة Verified
		د. عادل القعيد Dr. Adel Alkeaid	المدير التنفيذي Excusive Director	الاعتماد Approved



## الفهرس

٣	الفهرس
٤	1 الغرض
٤	2 المجال
٤	3 الوثائق المرجعية
٤	4 التعاريف والمصطلحات
٤	5 تشكيل واجتماعات لجنة الشكاوى والاستئناف
٤	6 الشكاوى
٥	7 الاستئنافات
٤	8 الاستئنافات
٤	9 الوثائق ذات العلاقة

## 1 الغرض

الهدف من هذه الوثيقة هو شرح آلية التعامل مع الشكاوى والاستئنافات واتخاذ القرارات بشأنها.

## 2 المجال

يطبق هذا الإجراء على أي شكوى أو استئناف تصل إلى المركز السعودي للاعتماد وتتعلق بالخدمات المقدمة لجهات تقييم المطابقة.

## 3 الوثائق المرجعية

تقييم المطابقة – المتطلبات العامة لجهات الاعتماد التي تقدم خدمات اعتماد جهات تقييم المطابقة ISO/IEC 17011:2017

## 4 التعاريف والمصطلحات

- الاستئناف: طلبٌ رسمي يقدم للمركز السعودي للاعتماد من جهة تقييم مطابقة صدر بحقها قرار قد يكون على سبيل المثال لا الحصر قرار (تقليص/ تعليق / إعادة صلاحية الاعتماد / سحب / رفض ) اعتماد يقوم المركز بإعادة النظر في القرار المتخذ.
- الشكوى: أي طلب بخلاف الاستئناف يتضمن حثيات لاعتراض ما يقدمه شخص أو منشأة (منظمة) إلى المركزي السعودي للاعتماد ذو صلة بأنشطتها (سواءً كان ذلك يتعلق بسياسات أو إجراءات أو أشخاص...الخ) أو أنشطة جهات تقييم المطابقة المعتمدة لديها.

## 5 تشكيل واجتماعات لجنة الشكاوى والاستئناف

- ٥,١ يتم تشكيل وتعيين أعضاء لجنة الشكاوى والاستئناف بقرار من المدير التنفيذي أو المدير العام للجودة إذا تطلب الأمر.
- ٥,٢ يحدد في القرار أعضاءها على أن يكونوا غير مشاركين في عملية الاعتماد ويتم تحديد مهامهم، وتتكون اللجنة عادة من ٢ إلى ٣ أعضاء.
- ٥,٣ بالنسبة لانتقاء أعضاء اللجنة يجب أن تتوفر فيهم المعايير التالية على الأقل:
  - حاصل على شهادة بكالوريوس على الأقل،
  - سنتين خبرة عملية بحسب مهام اللجنة،
  - المام بالمواصفة القياسية ذات الصلة بمهام اللجنة،
  - المام بمتطلبات المركز للاعتماد وفهم متطلبات الاعتماد المطبقة.
- ٥,٤ يوقع أعضاء اللجان على النموذج F-27 والنموذج F-26، الذي يحدد الصلاحيات والتعهدات والمهام ويلتزم بمقتضاه بالمحافظة على سرية الوثائق والمعلومات التي يطلع عليها وإعلام المركز مسبقاً بوجود أية علاقة سابقة أو حالية أو مستقبلية مع جهة تقييم المطابقة المتقدمة بالطلب أو مصالح مشتركة وفي هذه الحالة لا يسمح بمشاركة العضو المعني في دراسة الملف المعروض
- ٥,٥ يتم تعويض العضو المعني بالأمر، كما لا يسمح للعضو بدراسة ملف الجهة إذا كان شارك في عمليات التقييم لنفس الجهة.
- ٥,٦ تعقد هذه اللجنة اجتماعاتها لدراسة ما يحال لها وتقدم التوصيات اللازمة بشأنه
- ٥,٧ يجب أن تكون جميع التوصيات التي تقدمها اللجنة مسببة وواضحة.
- ٥,٨ تحفظ جميع محاضر الاجتماعات و التصويت لدى مدير عام الجودة للمركز السعودي للاعتماد بصفته أمين اللجنة.

## 6 الشكاوى

### 6.1 أحكام عامة

6.1.1 يجب أن تقدم الشكاوى إلكترونياً باستخدام النموذج F-35 عبر البريد الإلكتروني [quality@saac.gov.sa](mailto:quality@saac.gov.sa) على أن يكون موضوع الشكاوى واضحاً ومرفقاً بالأدلة والإثباتات ولا ينظر لأي طلب بخلاف ذلك، ويتم إعلام مقدم الشكاوى باستلام الشكاوى عند اكتمال جميع الوثائق اللازمة، ويكون المركز السعودي للاعتماد مسئول عن جمع المعلومات اللازمة للتحقق من صحة الشكاوى ومسئول أيضاً عن جميع القرارات في جميع مراحل التعامل مع الشكاوى، ويتعهد المركز السعودي للاعتماد بألا يؤدي التحقيق في الشكاوى والبت فيها إلى أي إجراءات تمييزية ضد صاحب الشكاوى، وفي حال الشكاوى المتعلقة بخدمات جهات تقويم المطابقة المعتمدة من قبل المركز يجب أن تعالج هذه الشكاوى من قبل الجهة قبل تصعيد الشكاوى إلى المركز.

6.1.2 يقوم مدير عام الجودة بالتحقق من موضوع الشكاوى والتأكد من أنها تتعلق بأنشطة الاعتماد المسئولة عنها ورفع توصياته للمدير التنفيذي بشأن موضوع الشكاوى إما حفظ الشكاوى وإبلاغ مقدم الشكاوى أو البدء باتخاذ إجراء تصحيحي أو عرضها على لجنة الشكاوى والاستئنافات في مهلة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل.

6.1.3 يقوم مدير عام الجودة في كلتا الحالتين بمتابعة وحفظ كافة الوثائق والسجلات ذات العلاقة بالشكاوى والقرارات المتعلقة بها والتأكد من اتخاذ الإجراءات في الوقت المناسب وتزويد مقدم الشكاوى بخطة زمنية للتعامل مع الشكاوى وتحديثات حول حالة الشكاوى كل أسبوعين عمل، ويمكن لمدير عام الجودة تنفيذ عملية تقييم داخلي استثنائية للتحقق من موضوع شكاوى حسب الإجراء P-08.

6.1.4 في حال قرر المدير التنفيذي عرض الشكاوى على لجنة الشكاوى والاستئنافات يقوم مدير عام الجودة أمين اللجنة بإعداد ملف شامل لموضوع الشكاوى يتضمن على سبيل الذكر لا الحصر:

- نسخة من أصل الشكاوى مرفقة بوثائق الإثباتات والمبررات المقدمة من قبل الجهة،
- تقارير عمليات تدقيق داخلي أو خارجي متعلقة بموضوع الشكاوى
- نصوص مواصفات أو لوائح أو قوانين ذات العلاقة
- تقارير تقييم ومحاضر اجتماعات... ذات علاقة

ويرفق بالملف كذلك جميع الوثائق ذات العلاقة للجنة الشكاوى لدراستها ورفع النتائج والتوصيات حيالها، ويجب أن يصدر القرار حول الشكاوى ويتم مراجعته والموافقة عليه من قبل أفراد غير مشاركين في النشاط المعني.

## 6.2 معالجة الشكاوى

6.2.1 يستلم أعضاء اللجنة الملف كامل للشكاوى، ويمكن للجنة استدعاء ممثل عن الجهة المقدمة بالشكاوى لحضور الاجتماع للمناقشة وتقديم توضيحات حول أي معلومات واردة في الطلب، وبعد المداولات تقوم اللجنة برفع تقرير يتضمن توصيتها للمدير التنفيذي.

6.2.2 يصدر المدير التنفيذي توجيهها أو قراراً بناءً على توصية لجنة الشكاوى، وفي جميع الأحوال يقوم المركز السعودي للاعتماد بإشعار المتقدم بالشكاوى بالنتائج التي توصلت لها (باستخدام أية وسيلة مناسبة خطاب رسمي أو بريد إلكتروني...الخ)، ويتابع مدير عام الجودة تطبيق التوجيهات الصادرة

6.2.3 يقوم مدير عام الجودة بإعداد تقرير سنوي يلخص الشكاوى والاستئنافات الواردة ويعرض التقرير خلال مراجعات الإدارة وفي حال المصادقة عليه يعرض التقرير السنوي على المجلس.

## 7 الاستئنافات

### 7.1 أحكام عامة

7.1.1 يجب أن تسلم جهة تقويم المطابقة طلب الاستئناف على قرار المركز باستخدام النموذج F-34، عبر البريد الإلكتروني [quality@saac.gov.sa](mailto:quality@saac.gov.sa) مرفقاً به وثائق الإثباتات خلال ١٥ يوماً من اشعارها بالقرار من قبل المركز السعودي للاعتماد، ولا يستقبل أي

استئناف بعد هذه الفترة، ويتم إعلام مقدم الاستئناف باستلام الاستئناف عند اكتمال جميع الوثائق اللازمة في مهلة لا تتجاوز ٥ أيام عمل، ويكون المركز مسئول عن جمع المعلومات اللازمة للتحقق من صحة الاستئناف، ومسئول أيضاً عن جميع القرارات في جميع مراحل التعامل مع الاستئناف.

كما يمكن أن يتم تقديم شكوى عبر النظام الإلكتروني من خلال اختيار الخيار التالي تواصل معنا من [الموقع الرئيسي للمركز السعودي للاعتماد](#).

7.1.2 يقوم مدير عام الجودة بمراجعة طلب الاستئناف والتأكد من اكتماله ورفع توصياته إلى المدير التنفيذي مع تزويد مقدم الاستئناف بخطة زمنية للتعامل مع الاستئناف وتحديثات حول حالة الاستئناف كل أسبوعين عمل.

7.1.3 يظل القرار الأصلي المطلوب استئنافه سارياً حتى صدور القرار النهائي بشأن طلب الاستئناف.

7.1.4 يعد القرار الصادر من لجنة الشكاوى والاستئناف بشأن الاستئناف نهائياً، ويجب أن يصدر القرار حول الاستئناف ويتم مراجعته والموافقة عليه من قبل أفراد غير مشاركين في النشاط المعني.

## 7.2 قرار الاستئناف

7.2.1 يحال إلى أعضاء اللجنة ملف كامل يقوم بإعداده مدير عام الجودة للنظر في طلب الاستئناف ويحتوي:

- نسخة من أصل طلب الاستئناف النموذج F-34 مرفقاً بوثائق الإثباتات والمبررات المقدمة من قبل جهة تقويم المطابقة،
- تقرير تقييم جهة تقويم المطابقة المستأنفة لقرار مع الملحق ووثائق الإثبات
- محضر اجتماع اللجنة التي أوصت بالقرار المطلوب استئنافه
- خطاب القرار المطلوب استئنافه

7.2.2 يمكن للجنة استعاء ممثل عن الجهة المتقدمة بطلب الاستئناف لحضور الاجتماع للمناقشة وتقديم توضيحات حول أي معلومات واردة في الطلب.

7.2.3 وبعد المداورات تقوم لجنة الاستئناف برفع توصية للمدير التنفيذي لتأييد أو تغيير القرار السابق.

7.2.4 يصدر المدير التنفيذي قراراً متوافقاً مع توصية لجنة الاستئناف، وفي جميع الحالات في حال تغيير القرار أو تأييده يتم إبلاغ الجهة المتقدمة بطلب الاستئناف بالقرار في موعد أقصاه خمسة عشر يوماً من اجتماع اللجنة مع توضيح ما يترتب عليه من إجراءات.

7.2.5 يتولى مدير عام الجودة متابعة وحفظ كافة الطلبات والوثائق والسجلات ذات العلاقة بطلبات الاستئناف والقرارات المتعلقة بها.

## ٨. الاستثناءات

- لا توجد استثناءات

## ٩. الوثائق ذات العلاقة

- F-34 نموذج الاستئناف