

إجراء التعامل مع الشكاوى والاستئنافات

P-10-05
1447-2026

P-10-05	رمز الوثيقة Document Code
إجراء إجراء التعامل مع الشكاوى والاستئنافات	اسم الوثيقة Document Name
05/01/2026	تاريخ التفعيل Activation Date

ال تاريخ 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 CEO	الاعتماد Approved



الفهرس

الفهرس.....	٣
١ الغرض.....	٤
٢ المجال.....	٤
٣ الوثائق المرجعية.....	٤
٤ التعريف والمصطلحات.....	٤
٥ تشكيل واجتماعات لجنة الشكاوى والاستئناف.....	٤
٦ الشكاوى.....	٤
٧ الاستئنافات.....	٦
٨ الاستئنافات.....	٤
٩ الوثائق ذات العلاقة.....	٤



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 وتعلق بالخدمات المقدمة لجهات تقويم المطابقة.

3 الوثائق المرجعية

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

4 التعريف والمصطلحات

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

5 تشكيل واجتماعات لجنة الشكاوى والاستئناف

- ١، يتم تشكيل وتعيين أعضاء لجنة الشكاوى والاستئناف بقرار من المدير التنفيذي أو المدير العام للجودة إذا تطلب الأمر.
- ٢، يحدد في القرار أعضاءها على أن يكونوا غير مشاركين في عملية الاعتماد ويتم تحديد مهامهم، وت تكون اللجنة عادة من ٢ إلى ٣ أعضاء.
- 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،
 - إلمام بالمواصفة القياسية ذات الصلة بمهام اللجنة،
 - إلمام بمتطلبات المركز للاعتماد وفهم متطلبات الاعتماد المطبقة.
- ٤، يوقع أعضاء اللجان على النموذج F-26 والنموذج F-27، الذي يحدد الصالحيات 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 تقويم المطابقة المتقدمة بالطلب أو مصالح مشتركة وفي هذه الحالة لا يسمح بمشاركة العضو المعنى في دراسة الملف المعروض.
- ٥، يتم تعويض العضو المعنى بالأمر، كما لا يسمح للعضو بدراسة ملف الجهة إذا كان شارك في عمليات التقييم لنفس الجهة.
- ٦، تعقد هذه اللجنة اجتماعاتها لدراسة ما يحال لها وتقدم التوصيات الالزمة بشأنه.
- ٧، يجب أن تكون جميع التوصيات التي تقدمها اللجنة مسببة وواضحة.
- 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 يمكن للجهة التقدم بشكوى عبر النظام الإلكتروني من خلال اختيار تواصل معنا من الموقع الرئيسي للمركز السعودي للاعتماد. أو عبر تعبئة النموذج F-35 إرساله على البريد الإلكتروني ca@saac.gov.sa على أن يكون موضوع الشكوى واضحاً ومرفقاً بالأدلة والإثباتات ولا ينظر لأي طلب بخلاف ذلك، ويتم إعلام مقدم الشكوى باستلام الشكوى عند اكتمال جميع الوثائق الالزامية.

6.1.2 ويكون المركز السعودي للاعتماد مسؤول عن جمع المعلومات الالزامية للتحقق من صحة الشكوى ومسئولي أيضاً عن جميع القرارات في جميع مراحل التعامل مع الشكوى، ويتعهد المركز السعودي للاعتماد بألا يؤدي التحقيق في الشكوى والبت فيها إلى أي إجراءات تمييزية ضد صاحب الشكوى، وفي حال الشكاوى المتعلقة بخدمات جهات تقويم المطابقة المعتمدة من قبل المركز يجب أن تعالج هذه الشكاوى من قبل الجهة قبل تصعيد الشكوى إلى المركز.

6.1.3 يقوم مدير عام الجودة بالتحقق من موضوع الشكوى والتأكد من أنها تتعلق بأنشطة الاعتماد المسئولة عنها ورفع توصياته للمدير التنفيذي بشأن موضوع الشكوى وإبلاغ مقدم الشكوى أو البدء باتخاذ إجراء تصحيحي أو عرضها على لجنة الشكاوى والاستثناءات في مهلة لا تتجاوز 15 يوم عمل.

6.1.4 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 الشكوى بخطة زمنية للتعامل مع الشكوى وتحديثات حول حالة الشكوى كل أسبوعين عمل، ويمكن لمدير عام الجودة تنفيذ عملية تقييم داخلي استثنائية للتحقق من موضوع شكوى حسب الإجراء P-08.

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

- نسخة من أصل الشكوى مرفقة بوثائق الإثباتات والمبررات المقدمة من قبل الجهة،
- تقارير عمليات تدقيق داخلي أو خارجي متعلقة بموضوع الشكوى
- 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 الشكوى ويتم مراجعته والموافقة عليه من قبل أفراد غير مشاركين في النشاط المعنى.

6.2 معالجة الشكوى

6.2.1 يستلم أعضاء اللجنة الملف كامل للشكوى، ويمكن للجنة استدعاء ممثل عن الجهة المتقدمة بالشكوى لحضور الاجتماع للمناقشة وتقديم توضيحات حول أي معلومات واردة في الطلب، وبعد المداولات تقوم اللجنة برفع تقرير يتضمن توصياتها 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 بالشكوى 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 ca@saac.gov.sa مرفقا به وثائق الإثباتات خلال ١٥ يوما 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 الالزامـة في مهلة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل، ويكون المركز مسؤـول عن جـمـعـ المـعـلـومـاتـ الـالـزـامـةـ لـلـتـحـقـقـ مـنـ صـحـةـ الـاسـتـئـنـافـ،ـ وـمـسـئـولـ أـيـضاـ عـنـ جـمـعـ الـقـرـاراتـ فيـ جـمـعـ مـراـحـلـ التـعـامـلـ مـعـ الـاسـتـئـنـافـ.

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 وتحديثات حول حالة الاستئناف كل أسبوعين عمل.

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

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

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 مرفقا بوثائق الإثباتات والمبررات المقدمة من قبل جهة تقويم المطابقة،
- تقرير تقويم جهة تقويم المطابقة المستأنفة لقرار مع الملاحق ووثائق الإثبات
- محضر اجتماع اللجنة التي أوصت بالقرار المطلوب استئنافه
- خطاب القرار المطلوب استئنافه

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

7.2.3 وبعد المداولات تقوم لجنة الاستئناف برفع قرارها للمدير التنفيذي للإطلاع.

7.2.4 يؤيد المدير التنفيذي قرارا لجنة الاستئناف، وفي حالة الاحتياج للمراجعة يتم إعادة الحالة للجنة تقوم بمراجعتها وتأكيد القرار أو تغييره وفي جميع الحالات يكون القرار نهائيا.



7.2.5 يتم إبلاغ الجهة المتقدمة بطلب الاستئناف بالقرار في موعد أقصاه خمسة عشر يوما من اجتماع اللجنة مع توضيح ما يترتب عليه من إجراءات.

7.2.6 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

- نموذج الاستئناف F-34