

المركز السعودي للاعتماد  
Saudi Accreditation Center



## إجراء التعامل مع الشكاوى والاستئنافات

P-10-03

1442 هـ - 2020 م

إقرار	إعداد
المدير التنفيذي د. عادل بن عبدالرحمن القعيد	مدير عام الجودة عبدالرحمن بن محمد العسكر

## الفهرس

2	الفهرس
3	1 الغرض
3	2 المجال
3	3 الوثائق المرجعية
3	4 التعاريف والمصطلحات
3	5 تشكيل واجتماعات لجنة الشكاوى والاستئناف
3	6 الشكاوى
4	7 الاستئنافات

## 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 ترد إلى ساك تتعلق بخدماتها التي تقدمها لجهات تقييم المطابقة.

## 3 الوثائق المرجعية

- أيزو/آي إي سي 17011:2017 (تقييم المطابقة - المتطلبات العامة لجهات الاعتماد التي تعتمد جهات تقييم المطابقة).

## 4 التعاريف والمصطلحات

جميع المصطلحات المعرفة في المواصفة أيزو / آي إي سي 17000: 2004 تطبق في هذه الوثيقة

- الاستئناف: طلبٌ رسمي يقدم لساك من جهة تقييم مطابقة صدر بحقها قرار ما لكي تقوم ساك بإعادة النظر في القرار المتخذ.
- الشكوى: أي طلب بخلاف الاستئناف يتضمن حيثيات لاعتراض ما يقدمه شخص أو منشأة (منظمة) إلى ساك ذو صلة بأنشطتها (سواءً كان ذلك يتعلق بسياسات أو إجراءات أو اشخاص...الخ) أو أنشطة جهات تقييم المطابقة المعتمدة لديها.

## 5 تشكيل واجتماعات لجنة الشكاوى والاستئناف

- 5.1.1 يتم تشكيل وتعيين أعضاء لجنة الشكاوى والاستئناف حسب الإجراء P-05.
- 5.1.2 تعقد هذه اللجنة اجتماعاتها عن طريق النظام الإلكتروني لدراسة ما يحال لها وتقدم التوصيات اللازمة بشأنه أو كلما دعت الحاجة لذلك بدعوة من المدير التنفيذي.
- 5.1.3 تنعقد اجتماعات هذه اللجنة بحضور أغلبية أعضائها وتتخذ توصياتها بالتصويت وإذا تساوت الأصوات يغلب الجانب الذي صوت معه رئيس اللجنة ولا يشارك مدير عام الجودة (أمين اللجنة) في التصويت.
- 5.1.4 يجب أن تكون جميع التوصيات التي تقدمها اللجنة مسببة وواضحة.
- 5.1.5 تحفظ جميع محاضر الاجتماعات والتصويت لدى مدير عام الجودة لساك بصفته أمين اللجنة.

## 6 الشكاوى

### 6.1 أحكام عامة

- 6.1.1 يجب أن تقدم الشكاوى إلكترونياً باستخدام النموذج F-35 عبر البريد الإلكتروني [care@saac.gov.sa](mailto:care@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، وتكون ساك مسئولة عن جمع المعلومات اللازمة للتحقق من صحة الشكاوى ومسئولة أيضاً عن جميع القرارات في جميع مراحل التعامل مع الشكاوى، وتتعهد ساك بالألا يؤدي التحقيق في الشكاوى والبت فيها إلى أي إجراءات تمييزية ضد صاحب الشكاوى، وفي حال الشكاوى المتعلقة بخدمات جهات تقييم المطابقة المعتمدة من قبل ساك يجب أن تعالج هذه الشكاوى من قبل الجهة قبل تصعيد الشكاوى إلى ساك.
- 6.1.2 يقوم مدير عام الجودة بالتحقق من موضوع الشكاوى والتأكد من أنها تتعلق بأنشطة الاعتماد المسؤولة 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 15 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 شكوى 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 علاقةويرفق 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 المعني.

## 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 توصيتها للمدير التنفيذي.
- 6.2.2 يصدر المدير التنفيذي توجيهاً أو قراراً بناءً على توصية لجنة الشكاوى، وفي جميع الأحوال تقوم ساك 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 تقييم المطابقة طلب الاستئناف على قرار ساك باستخدام النموذج F-34، عبر البريد الإلكتروني [care@saac.gov.sa](mailto:care@saac.gov.sa) مرفقاً به وثائق الإثباتات خلال 15 يوماً من اشعارها بالقرار من قبل ساك، ولا يستقبل أي استئناف بعد هذه الفترة، ويتم إعلام مقدم الاستئناف باستلام الاستئناف عند اكتمال جميع الوثائق اللازمة في مهلة لا تتجاوز 15 يوم عمل، وتكون ساك مسؤولة عن جمع المعلومات اللازمة للتحقق من صحة الاستئناف، ومسئولة أيضاً عن جميع القرارات في جميع مراحل التعامل مع الاستئناف.
- 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 تقييم المطابقة،
  - تقرير تقييم جهة تقييم المطابقة المستأنفة لقرار مع الملاحق ووثائق الإثبات
  - محضر اجتماع اللجنة التي أوصت بالقرار المطلوب استئنافه
  - خطاب القرار المطلوب استئنافه
- 7.2.2 يمكن للجنة 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 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.
- 7.2.4 يتولى مدير عام الجودة متابعة وحفظ كافة الطلبات والوثائق والسجلات ذات العلاقة بطلبات الاستئناف والقرارات المتعلقة بها.