

سياسة الشكاوى والاعتراضات

الرقم المرجعي: GR-PR-03

الإصدار: 2.0

التاريخ: 06-2026

إعداد: مدير الجودة

اعتماد: المدير العام

مؤسسة الطرق الأخضر للتجارة جهة تفتيش من النوع (A) تعمل وفقاً لمتطلبات ISO/IEC 17020:2026، وتتخصص في أعمال التفتيش والتحقق المتولوجي على مضخات الوقود بمحطات التزود بالوقود وتشمل خدماتها التحقق الأولي والتحقق الدوري والتحقق بعد الصيانة.

تهدف هذه السياسة إلى ضمان استقبال أي تعبير عن عدم الرضا عن أنشطة المؤسسة أو سلوك منسوبيها ومعالجته بعدالة وحيادية وسرية وفي مدة معلنة، دون رسوم ودون أي إجراء تمييزي ضد مقدم الشكوى، وإتاحة وصف هذه العملية للجمهور دون طلب. تنطبق هذه السياسة على كل شكوى تتعلق بأنشطة التفتيش أو بسلوك العاملين أو بالتعامل الإداري، أيأ كان مصدرها: العملاء أو الجهات المفحوصة أو الجهات التنظيمية أو أي طرف آخر.

المرجع المعياري والمتطلبات المنطبقة:

- ISO/IEC 17020:2026 متطلبات عمل الجهات التي تُجري التفتيش.
- المتطلبات التنظيمية الصادرة عن الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة (SASO) بشأن التحقق من مضخات الوقود.
- المواصفات القياسية السعودية والتوصيات الدولية المنطبقة (OIML).
- ISO/IEC 17000:2020 مصطلحات تقييم المطابقة ومبادئها العامة

التعريف والتمييز عن التظلم:

- الشكوى: تعبير عن عدم الرضا عن أنشطة المؤسسة أو سلوك منسوبيها، يُنتظر له رد، ولا يستهدف بالضرورة تغيير قرار فني.
- التظلم (الاعتراض): طلب من مقدم بند التفتيش بإعادة النظر في قرار اتخذته المؤسسة بشأن بنده.
- تُعالج التظلمات بسياسة التظلمات GR-PR-08 وإجراء GR-QR-016، وتُعالج الشكاوى بالإجراء GR-QR-019؛ وإذا حمل البلاغ الصفتين معاً فُصل إلى مسارين وأخطر مقدمه بذلك.

قنوات التقديم وإتاحة العملية:

- تستقبل المؤسسة الشكاوى عبر النموذج الإلكتروني المعلن على الموقع الرسمي، والبريد الإلكتروني الرسمي، والهاتف أو الواتساب، والنموذج الورقي في مقر المؤسسة أو لدى المفتش أثناء الزيارة.
- جميع القنوات متاحة دون رسوم على تقديم الشكوى أو دراستها.
- يُنشر وصف عملية معالجة الشكوى شاملاً القنوات والمراحل والمدد وحق التصعيد على الموقع الرسمي، ويكون متاحاً لأي طرف دون طلب.

التزامات المؤسسة:

- الإشعار باستلام الشكوى ومنحها رقماً مرجعياً وتسجيلها في سجل الشكاوى خلال يوم عمل واحد.
- التحقق من صلة الشكوى بأنشطة التفتيش التي تتحملها المؤسسة وإخطار مقدمها بالنتيجة خلال ثلاثة أيام عمل.
- البت في الشكوى وإبلاغ قرارها كتابةً خلال مدة إجمالية أقصاها خمسة عشر يوم عمل من تاريخ الاستلام.

PHONE

+966 55 356 5032

EMAIL

greenroadsksa@gmail.com

Website

greenroads.sa

ADDRESS

Prince Saud bin Abdullah bin Jalawi, Al-Qairawan, Riyadh



سياسة الشكاوى والاعتراضات

- إشعار مقدّم الشكاوى كلما أمكن بتقارير التقدم، وبنتيجة المعالجة، وبالإشعار الرسمي بانتهاء المعالجة.
- معاملة الشكاوى ومحتواها بسرية تامة وفق سياسة السرية وحماية البيانات GR-PR-02، وحفظ سجلاتها خمس سنوات.

ضمانات الحيادية وعدم التمييز:

- يُجمع قرار الشكاوى ويُراجع ويُعتمد من شخص أو أشخاص لم يشاركوا في أنشطة التفتيش موضوع الشكاوى.
- عند تعذر ذلك داخلياً لصغر حجم المؤسسة يُحال البتّ إلى طرف خارجي مستقل مؤهل يوقع تعهد السرية والحيادية، ويوثّق المبرر والترتيب البديل.
- لا يُتخذ أي إجراء تمييزي ضد مقدّم الشكاوى بسبب تقديمها.

أثر نتيجة الشكاوى:

- إذا كشفت الشكاوى عن عمل غير مطابق تُفتح حالة عدم مطابقة وتُقيّم أثارها على التقارير الصادرة.
- إذا مسّت الشكاوى قراراً فنياً بشأن بند تفتيش أُحيلت إلى مسار التظلمات إضافةً إلى معالجتها كشكاوى.
- يُغلق ملف الشكاوى بإشعار رسمي مكتوب لمقدمها يبيّن القرار وأساسه وحقه في التصعيد إلى الجهة التنظيمية أو جهة الاعتماد.

التغذية إلى نظام الإدارة:

تُحلّل الشكاوى ربع سنوياً لرصد اتجاهاتها، وتُعرض نتيجة التحليل على اجتماع مراجعة الإدارة بوصفها مدخلاً إلزامياً، وتُستخدم في تحديد المخاطر والفرص وفي تقييم كفاءة المفتشين وفي تحسين طرق التفتيش.

المراجعة:

تُراجع هذه السياسة سنوياً على الأقل، وعند صدور تحديث في المواصفة المرجعية أو في المتطلبات التنظيمية، أو عند تكرار شكاوى على نوع واحد من الأنشطة.

المدير العام



PHONE

+966 55 356 5032

EMAIL

greenroadsksa@gmail.com

Website

greenroads.sa

ADDRESS

Prince Saud bin Abdullah bin Jalawi, Al-Qairawan, Riyadh

