

سياسة التظلمات

الرقم المرجعي: GR-PR-08

الإصدار: 1.0

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 المترولوجي على مضخات الوقود بمحطات التزود بالوقود وتشمل خدماتها التحقق الأولي والتحقق الدوري والتحقق بعد الصيانة.

تهدف هذه السياسة إلى ضمان حق مقدم بند التفتيش في طلب إعادة النظر في أي قرار فني اتخذته المؤسسة بشأن بنده، وضمان أن يُبَيَّن في هذا الطلب بعدالة واستقلالية بمعرفة من لم يشارك في القرار الأصلي ولا في اعتماده، دون رسوم ودون أي إجراء تمييزي ضد المتظلم.

تنطبق هذه السياسة على كل قرار فني يصدر عن المؤسسة بشأن بند تفتيش، ويشمل نتيجة القبول أو الرفض، ووضع مضخة خارج الخدمة، ونتائج اختبارات التدفق، وقرارات الأختام والملصقات، وأي قرار يرد في تقرير التفتيش.

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 الشكاوى:

- التظلم (الاعتراض): طلب من مقدم بند التفتيش بإعادة النظر في قرار اتخذته المؤسسة بشأن ذلك البند.
- الشكاوى: تعبير عن عدم الرضا عن أنشطة المؤسسة أو سلوك منسوبيها، يُنتظر له رد، ولا يستهدف بالضرورة تغيير قرار فني.
- وتُعالج الشكاوى بسياسة الشكاوى والاعتراضات GR-PR-03 وإجراء GR-QR-014؛ وإذا حمل البلاغ الصفتين معاً فُصل إلى مسارين وأخطر مقدمه بذلك.

حق التظلم وشروطه:

- يحق لمقدم بند التفتيش التظلم خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامه تقرير التفتيش.
- يُقدَّم التظلم كتابةً على النموذج المعتمد عبر البريد الإلكتروني الرسمي أو النموذج الإلكتروني أو باليد في مقر المؤسسة.
- يجب أن يتضمن التظلم رقم التقرير والقرار المتظلم منه وأسباب التظلم وأي مستندات مؤيدة.
- لا تُستوفى أي رسوم على تقديم التظلم أو دراسته.
- تقديم التظلم لا يوقف سريان القرار ما لم تقرر المؤسسة ذلك كتابةً لاعتبارات السلامة أو المصلحة العامة.

التزامات المؤسسة:

- إتاحة وصف عملية معالجة التظلمات للجمهور على الموقع الرسمي دون طلب.

PHONE

+966 55 356 5032

EMAIL

greenroadsksa@gmail.com

Website

greenroads.sa

ADDRESS

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



سياسة التظلمات

- الإشعار باستلام التظلم والتحقق من صحته شكلاً وإبلاغ المتظلم بالنتيجة.
- البتّ في التظلم خلال عشرين يوم عمل كحد أقصى من تاريخ قبوله شكلاً.
- ألا يشارك في جمع قرار التظلم أو مراجعته أو اعتماده أي شخص شارك في التفتيش موضوعه أو في اعتماد نتيجته؛ وعند تعذر ذلك داخلياً يُستعان بخبير خارجي مستقل يوقع تعهد السرية والحيادية ويوثّق المبرر.
- إصدار قرار مسبّب مكتوب وإبلاغه للمتظلم مرفقاً به أساس القرار.
- معاملة بيانات التظلم بسرية تامة، وعدم اتخاذ أي إجراء تمييزي ضد المتظلم بسبب تقديمه.

أثر القرار:

- قبول التظلم كلياً: يُسحب التقرير الأصلي ويُصدر تقرير جديد يحمل رقماً مرجعياً يشير إلى التقرير المستبدل، ويُخطر العميل والجهة التنظيمية عند اللزوم، وتُفتح حالة عدم مطابقة.
- قبول التظلم جزئياً: يُصدر تقرير معدّل يوضح نطاق التعديل وأساسه.
- رفض التظلم: يُبلغ المتظلم بقرار مسبّب، مع بيان حقه في تصعيد الأمر إلى الجهة التنظيمية أو جهة الاعتماد.

التغذية إلى نظام الإدارة:

تُحلّل التظلمات دورياً لرصد اتجاهاتها، وتُعرض 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 تظلمات على نوع واحد من القرارات.

المدير العام



PHONE

+966 55 356 5032

EMAIL

greenroadksa@gmail.com

Website

greenroads.sa

ADDRESS

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

