



إرشادات للتعامل مع الشكاوى والاستئناف

VVR 04

١. التعريفات

• شكوى

التعبير عن عدم الرضا من قبل أي شخص أو منظمة ضد أنشطة GOEIC EVVU أو ضد عميل تم التحقق منه/المصادقة عليه من قبل GOEIC EVVU

• الاستئناف

طلب مقدم من عميل إلى GOEIC EVVU لإعادة النظر في أي قرار سلبي اتخذته GOEIC EVVU فيما يتعلق بحالة التحقق/المصادقة المطلوبة.

• أداء GOEIC EVVU

تلتزم GOEIC EVVU بتوفير خدمة التحقق/المصادقة ذات قيمة مضافة عالمية كما تهدف إلى الحفاظ على أعلى المعايير في جميع تعاملات GOEIC EVVU مع عملائها والأطراف الثالثة وأصحاب المصلحة. ومع ذلك، تدرك GOEIC EVVU أنه في بعض الحالات قد يكون من الضروري لعملائها أو أولئك الذين يستخدمون خدمات تم التحقق منها/المصادقة عليها رفع شكوى/الاستئناف ضد GOEIC EVVU إذا كنت طرفًا ثالثًا لديه مخاوف بشأن أنشطة عميل التحقق/المصادقة من GOEIC EVVU، أو كنت عميلًا مباشرًا لـ GOEIC EVVU غير راض عن خدمتنا، فإن GOEIC EVVU تريد أن تسمع منك.

٢. يمكن لـ GOEIC EVVU المساعدة في الحالات التالية:

- أنت عميل تم التحقق من صحته/المصادقة عليه من GOEIC EVVU وترغب في تقديم شكوى/استئناف أو الإبلاغ عن مخاوف.
- لقد قدمت شكوى/استئناف ضد عميل تم التحقق/المصادقة منه من GOEIC EVVU ولكنك تعتقد أنه لم يتم معالجة مخاوفك بما يتماشى مع متطلبات التحقق/المصادقة.
- لديك مخاوف مبررة شكوى/استئناف ضد عميل تم التحقق/المصادقة منه من قبل GOEIC EVVU.
- لقد لاحظت إساءة استخدام رمز التحقق/المصادقة الخاص بـ GOEIC EVVU

٣. لا يمكن لـ GOEIC EVVU مساعدتك إذا:

- الهيئة/المنظمة التي ترغب في تقديم شكوى/استئناف بشأنها لم يتم التحقق/المصادقة من قبل GOEIC EVVU.
- شكواك/استئنافك مجهول الهوية أو لفظي أو غير مدعوم بأدلة واضحة تبرر/توضح إجراء تحقيق من قبل GOEIC EVVU.
- تتعلق مشكلتك بقضايا مالية أو قانونية محددة أو خلاف تعاقدية مع عميل تم التحقق/المصادقة منه من قبل GOEIC EVVU.

٤. ماذا تفعل إذا كان لديك شكوى/استئناف؟

- تلتزم GOEIC EVVU بتوفير خدمة تحقق/مصادقة ذات قيمة مضافة عالمية وفقا لمتطلبات ISO/IEC 17029 و ISO 14065 والمعايير ذات الصلة ومنتدى الاعتماد الدولي (IAF) والاعتماد الأوروبي (EA).
- تهدف GOEIC EVVU إلى التعامل مع أي شكاوى/استئنافات تتلقاها بطريقة سرية ونزيهة.

٥. دور GOEIC EVVU واختصاصها عند التعامل مع الشكاوى / الاستئنافات

ستقوم GOEIC EVVU بالتحقيق في الشكاوى / الاستئناف وفقاً للمتطلبات المفروضة علينا بموجب المعيارين الدوليين:

ISO 14065 ، ISO/IEC 17029.

و GOEIC EVVU ليست جهاز تنظيمي ونتيجة لذلك لا تملك GOEIC EVVU أي صلاحيات قانونية، بالإضافة إلى ذلك لا تعد GOEIC EVVU خدمة تحكيم وبالتالي لا يمكنها التوسط بين عميل تم التحقق / المصادقة منه وعملائه فيما يتعلق بأي خلافات تعاقدية أو مالية أو قضايا قانونية محددة.

لن يتم عادة تسجيل الشكاوى المجهولة أو الشفهية أو غير المثبتة والتحقيق فيها من قبل GOEIC EVVU ما لم يكن هناك دليل واضح متاح لتبرير التحقيق.

٦. السرية

- يلزم المعيار الدولي ISO/IEC 17029 و ISO 14065 بوضع ترتيبات مع جميع عملاء GOEIC EVVU لحماية سرية المعلومات التي يتم الحصول عليها من خلال عملية التحقق/المصادقة، لذلك لا يسمح لـ GOEIC EVVU بالإفصاح عن معلومات سرية حول عملائها خارج المنظمة دون موافقة كتابية من العميل. والاستثناء الوحيد هو عندما يتطلب القانون الكشف عن هذه المعلومات دون الحصول على هذه الموافقة.

٧. كيف ستتعامل GOEIC EVVU مع شكواك/استئنافك؟

- بمجرد أن تتلقى GOEIC EVVU شكواك / استئنافك كتابياً، ستقوم GOEIC EVVU بمراجعة جميع الأدلة التي قدمتها.
- قد تتطلب هذه العملية تقديم معلومات إضافية أو توضيح إضافي للمشكلات قبل تسجيل الشكاوى / الاستئناف رسمياً.
- إذا قررت GOEIC EVVU أثناء عملية المراجعة أن المسألة التي تم تقديم شكوى بشأنها / الاستئناف فيها ليست ضمن اختصاص GOEIC EVVU، فستنصحك GOEIC EVVU بالسبب وراء عدم متابعة شكواك / استئنافك عند الانتهاء من مراجعة شكواك/استئنافك ستقوم GOEIC EVVU بتسجيل شكواك/استئنافك، وتخصيص رقم مرجعي فريد وسيتم تعيين مسؤول / لجنة تحقيق.
- سيتم إرسال إقرار رسمي يؤكد استلام الشكاوى/الاستئناف، يوضح بالتفصيل اختصاص GOEIC EVVU للتحقيق، عند الانتهاء من عملية التسجيل. يحدث هذا عادة في غضون ٧ أيام عمل من الاستلام، ما لم تكن هناك حاجة إلى مزيد من المعلومات أو التوضيحات.
- ستقدم GOEIC EVVU تفاصيل الجداول الزمنية المحتملة لإكمال التحقيق.
- تجدر الإشارة إلى أن الجداول الزمنية قد تختلف تبعاً لخطورة ومدى المشاكل ضمن الشكاوى/الاستئناف.
- عند الانتهاء من التحقيق ستبلغك GOEIC EVVU بالنتيجة وما إذا كانت شكواك / استئنافك قد تم تأييدها أم لا.
- يرجى ملاحظة أنه بالنسبة للشكاوى/الاستئناف الواردة من أطراف ثالثة حول عملاء GOEIC EVVU الذين تم التحقق /المصادقة منهم، فإن GOEIC EVVU محدودة فيما يتعلق بمستوى المعلومات التي قد تقدمها فيما يتعلق بالتحقيق ونتيجة الشكاوى/الاستئناف لأسباب تتعلق بالسرية.

٧. تابع كيف ستتعامل GOEIC EVVU مع شكواك/استئنافك؟

- يتخذ جميع الأشخاص المعنيين التدابير اللازمة للحفاظ على سرية المعلومات التي يتم الحصول عليها أثناء التحقيق في الشكوى.
- يجوز لمقدم الشكوى أن يطلب عدم الكشف عن هويته لأطراف أخرى مشاركة في تقديم المعلومات للتحقيق، ويتعين على المحقق المعين أن يتخذ الخطوات الكافية للحفاظ على السرية.
- يجب على أي أفراد تم تسميتهم كمحققين لديهم تضارب حقيقي أو متصور في المصالح أو مشكلة تتعلق بالسرية مع المعلومات الواردة في الشكوى أن يعفوا أنفسهم فوراً من أي مناقشات أو تلقي محتمل للمعلومات المتعلقة بالشكوى المحددة.

٨. توقيت عملية تقديم الشكاوى

- إذا لم يتمكن مقدم الشكوى من تقديم جميع المعلومات اللازمة في غضون ٣٠ يومًا من تقديم المعلومات الأصلية لتمكين GOEIC EVVU من التصديق على الشكوى، تقوم GOEIC EVVU بإغلاق الشكوى وإبلاغ مقدم الشكوى بالإغلاق.

٩. شروط قبول الشكوى/الاستئناف

- تتمثل سياسة GOEIC EVVU في قبول الشكاوى/الاستئناف ذات الصلة بـ GOEIC EVVU، أو بالأنشطة ذات الصلة التي تم التحقق / المصادقة منها لعميل GOEIC EVVU؛ حالات التوثيق باستلامها عبر البريد الإلكتروني أو موقع ويب أو إيداعها شخصياً أو عبر الهاتف، عادة ما يتضمن التوثيق استلام سجل طلب شكوى و/أو أدلة وثائقية أخرى، يجب اتباع هذا الإجراء الرسمي عند تلقي شكوى/استئناف.

١٠. أنواع الشكاوى/الاستئنافات

- يتم تصنيف الشكاوى/الاستئناف التي تتلقاها GOEIC EVVU إلى نوعين:

النوع أ

- فيما يتعلق بأنشطة GOEIC EVVU، مثل الشكاوى/الاستئناف حول إجراء التقييمات، وسلوك موظفي GOEIC EVVU.

النوع ب

- موجهة إلى GOEIC EVVU فيما يتعلق بأنشطة التحقق/المصادقة من صحة الهيئات التي تم التحقق / المصادقة منها.

١١. تداول الشكاوى

بعد تلقي الشكاوى في GOEIC EVVU، سيقوم مدير جودة GOEIC EVVU بتسجيلها ثم تقوم GOEIC EVVU بتعيين مسئول / اللجنة المعنية بالشكاوى، سيقوم مدير الجودة في GOEIC EVVU بإرسال نسخة من الشكاوى إلى مسئول/اللجنة ذات الصلة للتحقيق فيها.

• للشكاوى من النوع أ

سيقوم المسئول المعني بالتحقيق في الشكاوى ومن ثم إعداد تقرير مكتوب حول الشكاوى لوصف ما إذا كانت إجراءات وسياسات GOEIC EVVU قد تم الوفاء بها أم لا. وفي الحالات التي توجد فيها أسباب تدعو لجنة التحقيق في حالات الطوارئ إلى إعادة النظر في معاملتها لصاحب الشكاوى، سيرفق التقرير توصيات محددة بشأن الإجراءات التي يتعين اتخاذها.

• للشكاوى من النوع ب

ستقوم GOEIC EVVU بتعيين لجنة رسمياً للتعامل مع الشكاوى، وتطلب اللجنة رسمياً من العميل الذي تم التحقق منه / الموافق عليه الرد على GOEIC EVVU، مع تقديم تعليق أولي على الشكاوى وبيان الإجراءات التي تقترح اتخاذها للتحقيق عند استلام التقرير، يجوز لـ GOEIC EVVU تعديل التوصيات المرفقة إذا لزم الأمر (ولكن ليس التقرير الفعلي). ستخطر GOEIC EVVU المشتكي رسمياً في أقرب وقت ممكن بنتيجة تحقيقات GOEIC EVVU والإجراءات المقترحة من قبلنا تحتفظ GOEIC EVVU بجميع أوراق الشكاوى (الشكاوى الأصلية، وتقرير التحقيق في الشكاوى، والتقرير الرسمي، والمراسلات الأخرى) في ملف يسمى «الشكاوى».

١٢. تداول الاستئنافات

شروط قبول الاستئناف

- سيتم النظر في الاستئناف فقط ضد قرار التحقق/المصادقة الصادر عن GOEIC EVVU فيما يتعلق بمنح أو الحفاظ على أو تمديد أو تقليل أو تعليق أو إنهاء التحقق/المصادقة.
- يجب عدم اتباع هذه العملية في الاستئنافات التي يتم تلقيها دون مستندات موثقة.
- يجب توجيه جميع الاستئنافات المتعلقة بقرارات التحقق/المصادقة الصادر عن GOEIC EVVU إلى GOEIC EVVU وليس إلى أي لجان أو مجموعات أو لجان مرتبطة بـ GOEIC EVVU.
- لا يتم التعامل مع الاستئناف من قبل أي مجموعة أو لجنة باستثناء ما هو موضح في هذا الإجراء.

١٣. جداول زمنية

يجب على مدير الجودة في GOEIC EVVU إبلاغ جميع مقدمي الاستئناف كتابيًا، في غضون ٧ أيام عمل من استلام الاستئناف معتمد بالإجراء الذي تخطط GOEIC EVVU لاتخاذها إذا لم يقبل المستأنف نتائج المراجعة الداخلية من قبل GOEIC EVVU وعندما لا يكون لدى GOEIC EVVU سبب مبرر لرفض الاستئناف، يتم النظر في الاستئناف من قبل لجنة الاستئناف في غضون ٣٠ يومًا من استلام الاستئناف الموثق، يتم إعطاء المستأنف إشعارًا مدته ٧ أيام عمل على الأقل بموعد ومكان اجتماع لجنة الاستئناف.

إذا فشل المستأنف في توفير المعلومات المطلوبة من قبل GOEIC EVVU وأي مرفقات أخرى لتوثيق الاستئناف في غضون فترة ٢١ يومًا من استلام طلب الاستئناف من GOEIC EVVU، يصبح الاستئناف غير صالح تلقائيًا. تتمتع لجنة الاستئناف المستقلة بجميع الحقوق للتحقيق أو طلب أي مستندات تتعلق بالاستئناف، كما تحقق في المواقف مع المستأنف ومع المديرين المعنيين.

ففي نهاية المطاف، تم تقديم التوضيحات اللازمة للاستئناف؛ وتتخذ لجنة الاستئناف قرارها المستقل بشأن الاستئناف. قرار لجنة الاستئناف هو قرار نهائي ولا يمكن استئنافه.

يتعين على GOEIC EVVU إخطار المستأنف بنتائج قرار لجنة الاستئناف بعد إعلانها واستئناف العملية بعد ذلك وفقًا لقرار لجنة الاستئناف.

