

# المراحل التي يمر بها التظلم

## مرحلة إغلاق التظلم

يتم قياس تأثير الحل والتحقق من لزوم أي معايير له. إذا لم تكن هناك حاجة إلى تطبيق أي معايير للحل، سيتم إغلاق الشكوى وإبلاغ مقدمها.

## قياس تأثير القرار

هل المعايير المطلوبة؟

لا

إغلاق التظلم وإبلاغ المقدم

## مرحلة تطبيق الحل

لجنة التحقيق تنفذ القرار المعتمد. لجنة المراجعة تدعم التنفيذ وترصد الأثر.

## تنفيذ القرار

## رصد النتيجة والتأثير

## مرحلة تحديد الحل واتخاذ القرار

تقوم لجنة التحقيق بعرض نتائج التحقيق وطريقته على لجنة التظلمات وعرض القرار المحدد للموافقة عليه.

## تحديد القرار والتوصيات

نعم

## عرض الحل على لجنة التظلمات لاتخاذ القرار

## مرحلة التحقيق في التظلم

نحدد لجنة التحقيق طريقة التحقيق وتتفق مع أفراد المجتمع الداعمين لإجراء التحقيق.

## التحقيق في التفاصيل والتأثير

هل يتطلب التظلم اتخاذ قرار؟

لا

## مرحلة مراجعة التظلم

تؤكد لجنة المراجعة أنه تم تقديم جميع الوثائق والمعلومات ذات الصلة.

## تقييم تفاصيل التظلم أهليته

يتطلب مزيد من المعلومات؟

نعم

لا

## مرحلة تقديم التظلم

يجب تقديم التظلم عبر نموذج طلب التظلم المتاح في الموقع أو المكتب أو الموقع الرسمي للشركة.

## تقديم التظلم

هل تم تقديم جميع المستندات ذات الصلة؟

نعم

لا

طلب مزيد من المعلومات

### رمز لون اللجنة

- لجنة المراجعة
- لجنة التحقيق
- لجنة التظلم