

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 مطلوبة؟

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

تحدد 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

هل تم تقديم جميع المستندات ذات الصلة؟

لا

مرحلة تقديم التظلم

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

تقديم التظلم

طلب مزيد من المعلومات

رمز لون اللجنة

لجنة المراجعة

لجنة التحقيق

لجنة التظلم