



## إرشادات بشأن التظلمات والشكاوى المقدمة

1- سيتم استبعاد الشكاوى/ التظلمات التي تأتي في إطار الجوانب التالية:

- الشكاوى/ التظلمات المعروضة أمام القضاء أو التحكيم أو غيرها من وسائل فض المنازعات والتسويات.
- الشكاوى/ التظلمات غير الخاضعة لأحكام القانون ولائحته التنفيذية.
- الشكاوى/ التظلمات التي ليس لها مضمون محدد.
- الشكاوى/ التظلمات التي سبق للشاكي/ المتظلم تقديمها ما لم تتضمن أمور جديدة يمكن بحثها.
- الشكاوى/ التظلمات غير المؤيدة بالمستندات الدالة عليها.

2- لن يعتد بالشكاوى/ التظلمات التي لا تذيل باسم صاحبها بصفة شخصية، أو من ينوب عنه قانوناً. وفي هذه الحالة فإن الأمر يتطلب وجود توكيل رسمي موثق، على أن يتم إرفاق صورة عن البطاقة المدنية للشاكي/ المتظلم ومن ينوب عنه، وأرقام الهواتف، ويتعين إرفاق كافة المستندات الدالة على الشكاوى/ التظلم.

3- تزويد اللجنة بالبريد الإلكتروني الخاص به أو الفاكس لإبلاغه بما تم بشأن شكواه/ تظلمه، وكذلك الطلب منه ما تراه لجنة التظلمات من إيضاحات ومستندات.

إقرار:

- إقرار صاحب الشكاوى/ التظلم بالاطلاع على الإرشادات الخاصة بشأن شكاوى/ تظلمات العملاء وعلمه التام بها، علماً بأنه سيتم حفظ موضوع الشكاوى/ التظلم الذي يأتي ضمن الجوانب المشار إليها في البند (1) أعلاه.

اسم صاحب الشكاوى/ المتظلم (أو من ينوب عنه قانوناً): .....

التوقيع: .....