



ثانياً: الشكاوى (Complaints) !

Submission of Complaint

Written complaint by any party.

1. تقديم الشكوى

تقديم شكوى خطية من أي طرف معني



Registration & Notify

Log in Register (F13-02) & notify.

2. التسجيل والإشعار

تسجيل في السجل (F13-02) وإشعار مقدم الشكوى



Verify & Investigate

Gather info via independent body.

3. التحقق والتحقيق

جمع المعلومات والتحقق عبر جهة مستقلة



Decision & Correction

Implement corrective actions.

4. القرار والتصحيح

اتخاذ القرار وتنفيذ الإجراءات التصحيحية اللازمة



Notification & Closing

Notify result & close file.

5. الإبلاغ والإغلاق

إشعار مقدم الشكوى بالنتيجة وإغلاق الملف رسميًا



أولاً: التظلمات (Appeals) ➔

Submission of Appeal

Submit written appeal within period.

1. تقديم التظلم

يحق للمرشح تقديم تظلم خطي خلال الفترة المحددة



Registration & Notify

Log in Register (F13-01) & notify.

2. التسجيل والإشعار

تسجيل في السجل (F13-01) وإشعار مقدم التظلم



Review & Investigation

Independent committee verification.

3. المراجعة والتحقيق

دراسة التظلم والتحقق من السجلات عبر لجنة مستقلة



Decision Making

Decision by independent body.

4. اتخاذ القرار

قرار من جهة مخولة مستقلة لضمان الحيادية



Appellant Notification

Notify within ≤ 30 days w/ actions.

5. إبلاغ مقدم التظلم

الإشعار بالقرار خلال ≥ 30 يوم عمل مع الإجراءات



Closing the Appeal

Document and close case officially.

6. إغلاق التظلم

توثيق القرار النهائي وإغلاق الحالة رسميًا



المبدأ العام | General Principle

تلتزم الجهة بالحياد، العدالة، والسرية في جميع مراحل معالجة التظلمات والشكاوى

The entity is committed to impartiality, fairness, and confidentiality in all stages