

دليل استقبال الشكاوى

المادة الأولى: التعاريف والمصطلحات

المركز: المركز السعودي لكفاءة الطاقة.

الدليل: دليل استقبال الشكاوى.

التنظيمات: الوثائق القانونية الصادرة من المركز، وتشمل اللوائح والأدلة والسياسات والمعايير الصادرة من المركز.

الشكوى: تعبير عن عدم الرضا من قبل أي شخص طبيعي أو اعتباري بشأن جميع ما يتعلق بالنطاق الوارد في الدليل.

مقدم الشكوى: الشخص الطبيعي أو الاعتباري المتقدم بشكوى تجاه مقدمي الخدمة أو المركز.

مقدم الخدمة المرخص: الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي يقدم الخدمات أو المهام الواردة في التنظيمات الصادرة من المركز.

مسؤول استقبال الشكاوى: المسؤول لدى المركز عن الإشراف وإدارة عملية استقبال الشكاوى والمتابعة مع مقدم الشكوى.

المادة الثانية: المقدمة

تم إنشاء هذا الدليل لتوضيح آلية رفع الشكاوى إلى المركز ومتطلباتها وآلية معالجتها، وذلك من أجل تحقيق رضا المستفيدين من الخدمات التي يقدمها المركز.

المادة الثالثة: نطاق الدليل

يتم تطبيق أحكام هذا الدليل على:

- الشكاوى المتعلقة بتنفيذ التنظيمات الصادرة من المركز، وهي على سبيل المثال:
 - ✓ لائحة الترخيص لمقدمي خدمات كفاءة الطاقة.
 - ✓ لائحة اعتماد البرامج التدريبية في مجال كفاءة الطاقة.
 - ✓ لائحة الترخيص لمدققي الطاقة المستقلين.
- الشكاوى المتعلقة بالبرامج التدريبية التي ينظمها المركز.
- الشكاوى المتعلقة بمقدمي الخدمة المرخصين من المركز.
- الشكاوى المتعلقة بالمبادرات والخدمات التي يقدمها المركز.

المادة الرابعة: قنوات تقديم الشكاوى

القنوات المعتمدة لاستقبال الشكاوى هي:

- ✓ الموقع الإلكتروني الرسمي للمركز www.seec.gov.sa .
- ✓ مركز الاتصال الموحد 920002724 .
- ✓ البريد الإلكتروني info@seec.gov.sa .

المادة الخامسة: اتفاقية مستوى الخدمة وآلية التصعيد

سيقوم المركز بمعالجة الشكاوى المقدمة إليه بعد استيفاء متطلبات الدليل وذلك خلال مدة لا تتجاوز 10 أيام عمل، وفي حال تجاوز هذه المدة، يحق لصاحب الشكاوى بأن يقوم بتصعيد الشكاوى عبر البريد الإلكتروني الخاص بالتصعيد.

المادة السادسة: شروط استقبال الشكاوى

يشترط لاستقبال الشكاوى ما يلي:

1. تقديم الشكاوى عبر إحدى القنوات المعتمدة.
2. أن تكون الشكاوى متعلقة بنطاق الدليل.
3. أن يتم تقديم الشكاوى من قبل صاحب الشكاوى أو من ينوبه.
4. تعبئة المعلومات الأساسية المتعلقة بمقدم الشكاوى (أسم مقدم الشكاوى، صفة مقدم الشكاوى، رقم الهوية أو السجل التجاري، أرقام وبيانات التواصل).
5. تعبئة البيانات المتعلقة بالشكاوى والتي تشمل كحدٍ أدنى (موضوع الشكاوى، تفاصيل الشكاوى، الرقم المرجعي للشكاوى لدى مقدم الخدمة المرخص، الإجراء المتخذ بشأنها).
6. إرفاق جميع المستندات المطلوبة.
7. في حال وجود شكاوى على مقدم الخدمة المرخص، يتم مراعاة ما يلي:
 - ✓ يجب أن يتم رفع شكاوى على مقدم الخدمة المرخص.
 - ✓ انقضاء مدة 30 يوم عمل من رفع الشكاوى على مقدم الخدمة المرخص دون الرد على الشكاوى، أو إغلاقها دون معالجتها.
 - ✓ رفع الشكاوى للمركز وإرفاق ما يثبت رفع الشكاوى على مقدم الخدمة المرخص.

المادة السابعة: المستندات المطلوبة لتقديم الشكوى

يجب على مقدم الشكوى إرفاق المستندات التالية:

- ✓ الوكالة أو التفويض -في حال تقديم الشكوى نيابة عن الغير-
- ✓ إثبات تقديم الشكوى لدى مقدم الخدمة المرخص والإجراء المتخذ بشأنها -إذا كانت الشكوى متعلقة بمقدمي الخدمة-
- ✓ كافة البيانات أو الوثائق الداعمة للشكوى التي يطلبها المركز.

المادة الثامنة: خطوات تقديم الشكوى

1. التواصل عبر إحدى القنوات المحددة الموضحة في الدليل.
2. تحديد نوع الشكوى.
3. تقديم البيانات والمستندات المتعلقة بالشكوى.
4. الإقرار بصحة البيانات وإرسال الشكوى.
5. استلام إشعار من المركز.

المادة التاسعة: مراحل معالجة الشكوى

1. **التحقق من الشكوى:** يقوم المركز بالتأكد من أن الشكوى ضمن نطاق تطبيق الدليل، وأنها مستوفية لجميع المتطلبات، وفي حالة وجود نواقص يجب على مقدم الشكوى استكمال هذه النواقص خلال 5 أيام عمل.
2. **معالجة الشكوى:** يقوم المركز بمعالجة الشكوى المكتملة خلال 10 أيام عمل كحد أقصى، وإغلاق الشكوى غير المكتملة أو التي لا تندرج ضمن نطاق الدليل.
3. **إغلاق الشكوى:** يقوم المركز بإشعار مقدم الشكوى بنتيجة معالجة الشكوى عبر البريد الإلكتروني الخاص به.

المادة العاشرة: السرية والخصوصية

يؤكد المركز التزامه بالتعامل مع جميع الشكاوى والمعلومات ذات الصلة بالسرية التامة، وحماية جميع البيانات الشخصية لمقدمي الشكوى وفقاً للأنظمة اللوائح المتعلقة بالخصوصية.