



إجراءات الشكاوى

1. المقدمة

يمكن استلام الشكاوى والملاحظات المتعلقة بإدارة عملية التراخيص في أي وقت ومن صاحب أي مصلحة. يجب تناول الشكاوى المستلمة بفاعليه وخلال وقت مناسب وذلك لضمان حلول وارضاء جميع الأطراف بقدر الامكان.

2. الأهداف

تتمثل اهداف إجراءات الشكاوى في ضمان معالجة التعليقات الواردة بشأن الخدمة المقدمة بواسطة المرخص بصوره متسقة وأيضا من اجل ضمان تعامل المرخص مع الشكاوى بصورة إيجابية وبناءه.

3. النطاق

يمكن تقديم الشكاوى بواسطة أي طرف، على سبيل المثال مقدمي طلبات التراخيص/المرخص لهم، المشجعين، الرعاية، وسائل الاعلام، الخ. لن يتم النظر في الشكاوى المقدمة ضد القرارات المباشرة للجنة تراخيص الأندية او لجنة استئناف تراخيص الأندية والمتعلقة بمنح او رفض او سحب تراخيص الأندية وفقا للفقرة 3.5.2 من لوائح تراخيص اندية مؤسسة دوري نجوم قطر الحالية.

4. كيفية تقديم الشكاوى

يجب استلام الشكاوى كتابيا، ولن يعتد بالاتصالات الشفهية. يمكن للشكاوى المكتوبة ان تكون في صورة خطاب او بريد الكتروني او أي وسيله الكترونية مؤكده اخري. تقع مسئولية تقديم الشكاوى مباشرة الي إدارة تراخيص الأندية على عاتق المشتكي، كما يجب ان تحتوي الشكاوى على طريقة إعادة الاتصال.

لا يوجد إطار زمني محدد لتقديم الشكاوى، ويمكن تقديمها في أي وقت.

5. استلام ومعالجة الشكاوى

يتم تسجيل جميع الشكاوى المستلمة في سجل الشكاوى في غضون ثلاثة أيام عمل، مع تخصيص رقم مرجعي مخصص وخطار لصاحب الشكاوى.

6. المتابعة والتحقيق

يتحمل مدير تراخيص الأندية مسؤولية متابعة جميع الشكاوى والتأكد من النظر في أي شكاوى تقدم من قبل أي شخص خلال فتره زمنية معقوله من تاريخ استلام الشكاوى. سيتم بذل أقصى الجهود من أجل تصحيح جميع الحالات (انظر الي إجراءات التصفية ادناه).

7. مراقبة الشكاوى

سيتم مراجعة سجل الشكاوى بشكل دوري، على الأقل سنويا، للتأكد من عدم تكرار او حدوث احداها مره اخرى. أيضا سوف يتم تقديم سجل الشكاوى لاجتماع مراجعة تراخيص الأندية بشكل سنوي.

8. إجراءات تصفية الشكاوى

سوف تسعي دارة تراخيص الأندية الي تصفية جميع الشكاوى وتقديم رد نهائي في غضون 21 يوما من تاريخ الاستلام المبدئي للشكاوى. في حالة عدم رضى المشتكي عن حل الشكاوى في تلك المرحلة، فيجوز له ان يكتب الي الرئيس التنفيذي للمؤسسة من اجل عمل تحقيقات او إجراءات إضافية في حالة ارتأى ذلك ضروريا او مناسبا.

9. مشاركة الإجراءات

سوف يتم رفع نسحه من تلك الإجراءات وحفظها على موقع المؤسسة www.qsl.com.qa.