

## سياسة رضا المتعاملين لحل الشكاوى وفض النزاعات

تهدف هذه السياسة إلى توفير آليات مختلفة لتلبية متطلبات العملاء، وضمان التعامل مع شكاويهم بطريقة فعّالة ومرنة تتماشى مع سياسة هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بحق متعاملها بالتقدم بالشكاوى، وترحب بها كوسيلة للتغذية الراجعة لتطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمتعاملين. بالتالي، فإننا نضمن النظر في جميع الشكاوى والمقترحات بأسلوب يتماشى مع أفضل الممارسات في هذا المجال. كما نرحب بكافة مقترحات وشكاوى متعاملينا لما لها من دور مهم في استمرارية بناء وتطوير خدماتنا.

### نص السياسة

تماشياً مع توجيهات الإدارة العليا للهيئة بمعالجة الشكاوى وقضايا فض النزاعات بكفاءة وفعالية، تلتزم الهيئة بالمبادئ التالية عند النظر في شكاوى المتعاملين: الرؤية الواضحة، سهولة التواصل، سرعة الاستجابة، الموضوعية، السرية، والتركيز على متطلبات المتعاملين، المساواة والتحسين المستمر لخدماتنا، والتصرف بشفافية ونزاهة وتناسب وعدم التمييز في فض نزاعات الربط البيئي.

### نطاق السياسة

تنطبق هذه السياسة على جميع الشكاوى والمقترحات التي يقدمها المتعاملون حول الخدمات المقدمة من قبل موظفي إسعاد المتعاملين في الهيئة، وجميع قنوات الخدمة المتاحة.

## مراقبة ومراجعة سياسة رضا المتعاملين لحل الشكاوى وفض النزاعات

تقوم الهيئة بإبلاغ أي طرف خارجي مرتبط بالهيئة بنظام الشكاوى وفض النزاعات، مثل المتعاملين والموظفين والزوار حسب الحاجة، وأي أطراف أخرى معنية. وتقوم الهيئة بمراجعة دورية لسياسة الشكاوى وفض النزاعات.