



**Universe Path**  
أكاديمية يونيفيرس  
للتدريب والإستشارات

## سياسة الشكاوى والاستئناف

آخر تحديث: 1 ديسمبر 2023

نلتزم في أكاديمية يونيفيرس (UPA) بتقديم أعلى مستوى من الخدمة في مجال التدريب والاستشارات، كما ونقدر ملاحظاتك ونأخذ الشكاوى على محمل الجد، لذا نضع بين يديك سياسة الشكاوى والاستئناف وإجراءاتها المتبعة لتقديم الشكاوى الرسمية ومعالجتها.

### 1. كيفية تقديم شكوى:

يمكن للمشاركين ممن يرغب بتقديم شكوى حول أي من خدمات الأكاديمية اتباع ما يلي:

- طريقة تقديم الشكوى: يكون تقديم الشكاوى عبر البريد الإلكتروني: [complaints@universepath.com](mailto:complaints@universepath.com) كما يمكن للمشاركين استخدام النموذج الرسمي للشكاوى المتاح [هنا](#)، علماً بأنه ليس إلزامياً.

### 2. الإقرار والاستجابة:

عند استلام شكوى رسمية، ستقوم الأكاديمية بتأكيد استلامها في غضون 5 أيام عمل، على أن تقوم بالرد خلال 28 يومًا من تاريخ التأكيد. إذا كانت الشكوى معقدة وتتطلب مزيدًا من الوقت للتحقيق، سيتم إبلاغ المشتكي بالتأخير وتقديم جدول زمني لحل المشكلة.

### 3. معالجة الشكاوي:

ستتم معالجة الشكاوي بأعلى درجات الاحترافية والسرية والإنصاف. سيتم اتخاذ الخطوات التالية:

- عملية المراجعة: سيقوم موظف الشكاوي المختص أو اللجنة المعنية بمراجعة الشكوى بشكل محايد ودقيق. وقد يتضمن ذلك جمع المعلومات ذات الصلة والتحدث مع الأطراف المعنية.

- السرية: سيتم التعامل مع جميع الشكاوي والمعلومات ذات الصلة بسرية تامة إلى الحد الذي يسمح به القانون. ولن يتمكن من الوصول إلى تفاصيل الشكوى إلا الأشخاص الذين يشاركون بشكل مباشر في عملية الحل.

#### 4. الحق في الاستئناف:

إذا لم يكن المشتكي راضيًا عن نتيجة شكواه، فلديه الحق في الاستئناف. وتكون عملية الاستئناف على النحو التالي:

- تقديم الاستئناف: يجب على المشتكي تقديم الاستئناف كتابيًا في غضون 5 أيام عمل من استلام قرار الشكوى الأولي. يجب أن يوضح في طلب الاستئناف أسباب عدم الرضا وأي أدلة أو معلومات جديدة.
- مراجعة الاستئناف: ستقوم لجنة المراجعة أو المسؤول بتقييم الاستئناف، حيث سيأخذوا بعين الاعتبار جميع المعلومات المتاحة، بما في ذلك الشكوى الأولية والرد.
- نتيجة الاستئناف: سيتم إبلاغ المشتكي بنتيجة الاستئناف خلال 28 يومًا من تاريخ استلام الاستئناف، وسيكون هذا القرار نهائيًا وملزمًا.

#### 5. التحسين المستمر:

تلتزم أكاديمية يونيفيرس باستخدام الملاحظات الواردة في الشكاوى لتحسين منتجاتها وخدماتها، كما وتثمن مساهمتكم في تحسين تجربة المشاركين.

#### 6. تواصل معنا:

إذا كان لديك أي استفسارات حول سياسة الشكاوى هذه أو ترغب في تقديم شكوى رسمية، فيرجى التواصل معنا على:

أكاديمية يونيفيرس: [complaints@universepath.com](mailto:complaints@universepath.com)