

لائحة

شكاوى المنتفعين

بالخدمات البريدية

- المادة (١)** : في تطبيق أحكام هذه اللائحة يكون للكلمات والعبارات الواردة بها ذات المعنى المنصوص عليه في قانون تنظيم الخدمات البريدية الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠١٢/٧١ ولائحته التنفيذية الصادرة بالقرار رقم ٢٠١٣/٨٩ ما لم يقتض سياق النص معنى آخر.
- المادة (٢)** : يحق للمنتفع، في حالة عدم رضاه عن الخدمة البريدية المقدمة، أن يتقدم بشكوى إلى مقدم الخدمة البريدية.
- المادة (٣)** : تقدم الشكوى من المنتفع أو وكيله، مكتوبة وفقا للنموذج رقم (١) المرفق، مرفقا به صورة من البطاقة الشخصية لمقدم الشكوى أو جواز سفره، ويلتزم مقدم الخدمة البريدية، دون أي تأخير، بتزويد المنتفع بإيصال استلام الشكوى وفقا للنموذج رقم (٢) المرفق.
- المادة (٤)** : يلتزم مقدم الخدمة البريدية بقيد الشكوى في السجل المعد لذلك، ودراستها للبت فيها في موعد أقصاه خمسة عشر يوم عمل من تاريخ تقديمها.
- ويجوز لمقدم الخدمة البريدية، خلال خمسة أيام عمل من تاريخ تقديم الشكوى، طلب استيفاء أي بيانات أو مستندات تكون ضرورية للبت فيها.
- وفي جميع الأحوال، يلتزم مقدم الخدمة البريدية بالبت في الشكوى خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استيفاء كافة البيانات أو المستندات المطلوبة.

المادة (٥) : يلتزم مقدم الخدمات البريدية بإخطار مقدم الشكوى بنتيجة البت فيها بأحد الوسائل الآتية :

- 1- البريد الممتاز و تسلم باليد.
- 2- الفاكس.
- 3- البريد الإلكتروني.

وفي حالة تعذر استخدام هذه الوسائل ، يتم استخدام البريد المسجل بعلم الوصول.

المادة (٦) : يلتزم مقدم الخدمة البريدية بالحفاظ على سرية معلومات المنتفع الشخصية وعدم استخدامها إلا لغرض متابعة الشكوى، ويحظر عليه الإفصاح عن هذه المعلومات إلا لهيئة تنظيم الاتصالات والجهات الرسمية الأخرى التي لها علاقة بطبيعة الشكوى إذا اقتضى الأمر ذلك ، كما يجوز استخدامها لغرض إنشاء قاعدة بيانات احصائية.

المادة (٧) : يحق للمنتفع التظلم إلى هيئة تنظيم الاتصالات إن لم يرتض بقرار مقدم الخدمة البريدية في الشكوى، أو في حالة عدم البت في شكواه خلال المدة المحددة في المادة (٤) من هذه اللائحة.

نموذج رقم (١)

شكوى رقم / ٢٠ م

الشركة / المؤسسة

ص.ب : / الرمز :

التاريخ :

الفاضل: مدير شركة / مؤسسة المحترم

تحية طيبة وبعد

أتقدم إليكم أنا الموقع أدناه بالشكوى الآتية :

١. بيانات مقدم الشكوى :

الاسم (رباعياً)	
الرمز البريدي :	صندوق البريد :
الولاية :	المحافظة :
رقم الهاتف الثابت :	رقم الهاتف الثابت :
البريد الإلكتروني :	
الرقم المدني :	
صورة من الهوية الشخصية :	

٢. بيانات عن موضوع الشكوى المقدمة :

م	موضوع الشكوى	البيانات
١	رسالة مسجلة	
٢	البريد الممتاز	
٣	طرده	
٤	الشحن السريع	
٥	صندوق البريد	
٦	صندوق إيداع الرسائل	
٧	خدمات مرتبطة (نيابة عن الغير)	
٨	إرسالية	
٩	الربط البيئي	
١٠	أخرى	

٣. موضوع الشكوى، والوثائق المرفقة

.....	١
.....	٢
.....	٣
.....	٤
.....	٥
.....	٦

إيصال استلام

شكوى رقم / ٢٠م

اسم مقدم الشكوى:

موضوع الشكوى:

التاريخ: / / ٢٠م

اسم الموظف المسؤول:

التوقيع:

ختم الشركة / المؤسسة: