

## الوقت المتوقع لمعالجة الشكاوى المقدمة إلى مؤسسة المواصفات والمقاييس

الرقم	مجال الشكاوى	الوقت المتوقع لمعالجتها
أولاً: الخدمات والمنتجات التي من صلاحيات المؤسسة الرقابة عليها		
الشكاوى المتعلقة بأدوات القياس القانونية		
١	التلاعب بعدادات مضخات الوقود	١ يوم
٢	التلاعب بمنظومة قياس صهريج محروقات	٣ أيام: في حال توفر البيانات الكاملة عن الصهريج والسائق والمحطة المسؤولة ٧ أيام: في حال الحاجة لعمل جولة تفتيشية للبحث عن الصهريج
٣	خلط الوقود بالماء أو بمادة أخرى	١ يوم: في حال استخدام مادة الكاشف ٧ أيام: في حال سحب عينة للفحص
٤	شكاوى اسطوانات الغاز التي يتم متابعتها مباشرة لدى المشتكي (عطل في صمام الاسطوانة، تعبئة الاسطوانة بالماء... إلخ)	١ يوم
٥	شكاوى اسطوانات الغاز التي يتم متابعتها لدى موزعي ووكالات الغاز (مثل التلاعب بختم الاسطوانة)	٣ أيام
٦	التلاعب بالموازين والقبانات الأرضية	٣ أيام
٧	التلاعب بالعبوات المعبأة مسبقاً	٥ أيام: للشكاوى التي يتابعها قسم العبوات المعبأة مسبقاً ٢ يوم: للشكاوى التي يتابعها مكتب مدينة الحسن الصناعية
٨	التلاعب بأدوات الضغط والحرارة والطول	٣ أيام
٩	عدادات التاكسي	٣ أيام
الشكاوى المتعلقة بالمنتجات المطروحة في الأسواق المحلية		
١٠	مخالفة بطاقة البيان للمنتج	٢ أيام
١١	المنتجات التي ليس لها مواصفة فحص	١٠ أيام
١٢	المنتجات التي يمكن إجراء فحص فني لها	حسب طبيعة المنتج
١٣	علامات تجارية مقلدة	حسب رد الشركة الأم
١٤	المساعد	٣ أيام
١٥	الشكاوى المتعلقة بالمصوغات	٢ أيام
ثانياً: الخدمات التي تقدمها المؤسسة لمتلقي الخدمة وموظفي المؤسسة		
١٦	الشكاوى التي يتم تحويلها إلى لجنة الشكاوى	حسب موضوع الشكاوى وبناءً على الوقت المتوقع وفق ما تحدده اللجنة
١٧	الشكاوى التي يتم تحويلها مباشرة إلى الوحدات التنظيمية المعنية	٢ يوم