**Complaints**

**ENAS commitment**

ENAS is committed to promote and sustain the quality culture in UAE, by providing added value services in accordance to international standards and maintaining a high standard of its services in dealing with its customers and stakeholders.

We are committed to resolve any complaint received fairly, impartially and in a timely manner.

**ENAS Role**

ENAS however recognizes that it may be necessary for its customers and interested parties to raise a complaint.

ENAS will initiate investigation on complaints received verbally/ written in accordance with those requirements defined in the international standard ISO/IEC 17011 “conformity assessment- General requirements for accreditation bodies accrediting conformity assessment bodies” and ENAS procedure ACP 21.

**ENAS Complaint Process**

If the complainant prefers to talk to someone to seek further guidance before submitting the complaint, please contact the concerned ENAS Program Manager.

A complaint by filling the form (ACF 21-01) and forwarding it to the concerned ENAS Program Manager and ENAS email ([ENAS@miat.gov.ae](mailto:ENAS@miat.gov.ae)).

Complaints are categorized under the applicable complaint type, which are as follows:

* Type A – Complaints about ENAS processes or actions or assessors.
* Type B – Complaints concerning the activities of ENAS accredited CAB.
* Type C – Misuse of Marks, Symbol, and misleading claims of accreditation.

Once ENAS receives the complaint, ENAS will assign an Investigation Officer (IO) who will be primarily responsible for addressing the complaint and reviewing all the evidence provided and this may require additional information / further clarification of the issue prior the complaint being processed formally.

**Duration:**

ENAS to acknowledge the receipt of the complaint within 2 working days.

Actions related to a complaint shall be taken within 30 days of receipt of the complaint.

**الشكاوى**

**التزام ايناس**  
يلتزم نظام الاعتماد الوطني الإماراتي (إيناس) بتعزيز والحفاظ على ثقافة الجودة في الدولة من خلال تقديم خدمات ذات قيمة مضافة وفقًا للمواصفات الدولية والحفاظ على مستوى عالٍ من خدماتها في التعامل مع عملائها وأصحاب المصلحة المشتركة.

تلتزم ايناس بحل أي شكوى يتم تلقيها بطريقة عادلة وحيادية وفي الوقت المناسب.

تقر ايناس أنه قد يكون من الضروري لعملائها والأطراف المعنية رفع شكوى معينة. ستشرع ايناس في التحقيق في الشكاوى الواردة شفهيا / خطيا وفقا للمتطلبات المحددة في المواصفة الدولية" ISO / IEC 17011 "تقييم المطابقة - المتطلبات العامة لهيئات الاعتماد المعتمدة لهيئات تقييم المطابقة" واجراء نظام الجودة رقم ACP 21.

**عملية تقديم الشكوى**  
إذا رغب صاحب الشكوى التحدث إلى شخص ما للحصول على مزيد من التوجيه قبل تقديم الشكوى، فيرجى الاتصال بالموظف المعتي في إدارة الاعتماد الوطني – قسم اعتماد جهات تقييم المطابقة.

يجب تقديم الشكوى من خلال تعبئة النموذج (ACF 21-01) وإرساله إلى العنوان البريد الإلكتروني للموظف المعني من إدارة الاعتماد وعلى البريد الإلكتروني (ENAS@moiat.gov.ae).

يتم تصنيف الشكاوى بموجب نوع الشكوى كما يلي:

* النوع أ - الشكاوى المتعلقة بعمليات أو إجراءات أو مقيّمي ايناس.
* النوع ب - الشكاوى المتعلقة بأنشطة المختبرات المعتمدة من قبل ايناس.
* النوع ج - إساءة استخدام رمز الاعتماد وادعاءات الاعتماد المضللة.

وبمجرد استلام الشكوى، ستقوم ايناس بتعيين مسئول تحقيق (IO) يكون مسؤولاً بشكل أساسي عن معالجة الشكوى ومراجعة كل الأدلة المقدمة وقد يتطلب ذلك معلومات إضافية / توضيحًا إضافيًا للمشكلة قبل معالجة الشكوى رسميًا.

**المدة الزمنية:**  
سوف تقوم ايناس بالابلاغ عن استلام الشكوى خلال (2) يوم عمل  
يتم اتخاذ الإجراءات المتعلقة بالشكوى في غضون (30) يومًا من استلام الشكوى