ترجمة

	إرشادات شركة نفط الكويت لإدارة الشكاوى الخارجية **KOC.SC.002**	المراجعة- 2 عدد الصفحات: 4

شركة نفط الكويت

Kuwait Oil Company

إحدى شركات مؤسسة البترول الكويتية

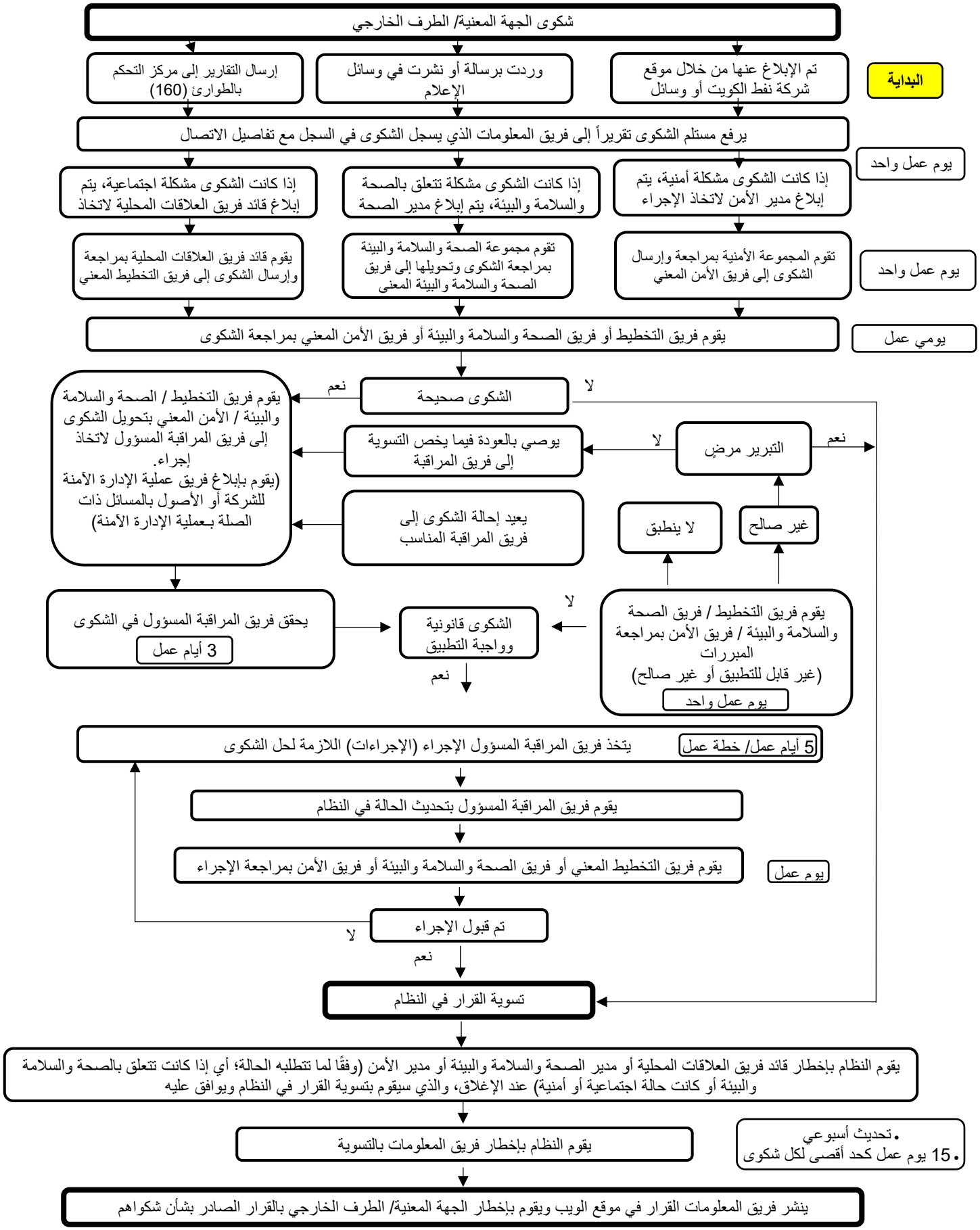
A Subsidiary of Kuwait Petroleum Corporation

شركة نفط الكويت

إرشادات لإدارة الشكاوى الخارجية

كاتب الوثيقة:	قائد فريق عمل البيئة والالتزام الاجتماعي	**منسق الوثيقة:**	قائد فريق أنظمة الصحة والسلامة والبيئة
اعتمدها:	فريق عمل شركة نفط الكويت		
صرح باعتمادها:	لجنة تنفيذ الصحة والسلامة والأمن والبيئة بشركة نفط الكويت		
تاريخ الإصدار:	15 أغسطس 2021	**مستوى المراقبة:**	المستوى 2
تاريخ المراجعة / إعادة النظر:	31 مايو 2022	**تاريخ المراجعة التالية:**	مايو 2027

الملحق - 1: مخطط انسيابي لعملية إدارة الشكاوى الخارجية



ملاحظة 2: ستكون هذه العملية متاحة في صفحة الويب الخاصة بشركة نفط الكويت على الإنترنت.

الملحق - 2: نموذج تقديم شكوى خارجية

تقرير شكوى خارجية				
القسم أ (راجع الملاحظة 2)	اسم المُبلّغ: 2		اسم الكيان (إن وجد):[2]	
	رقم الاتصال.:[2]		عنوان البريد الإلكتروني:[2]	
	السرية مطلوبة:[2]	☐ نعم ☐لآ		
القسم ب	التاريخ:		موقع الشكوى	
	الوقت:			
القسم ج	وصف (أوصاف) الشكوى:			
	المرفقات:	* ملاحظة: يمكن إضافة أي مرفق أو صور أو مواد لتقديم تفاصيل الشكوى.		

ملاحظات:

1. يجب أن يكون نموذج الإبلاغ عن الشكاوى الخارجية متاحًا على موقع شركة نفط الكويت للإبلاغ عن الشكاوى من قبل الأطراف/ الجهات المعنية الخارجية.
2. يجب الحفاظ على سرية هذه المعلومات في حال طلب المُبلّغ ذلك.

الملحق - 3: نموذج سجل الشكاوى الخارجية

سجل الشكاوى الخارجية									
الرقم التسلسلي	اسم المبلّغ*	اسم الكيان (إن وجد) *	رقم التواصل*	التاريخ	الوقت	الموقع	الوصف	التسوية	الحالة
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									