

آلية تقديم الشكاوى الخارجية

في حال واجه المورد مشكلة ورغب في تقديم شكوى تتعلق بتطبيق سياسات وإجراءات المشتريات فعليه:

1. تقديم شكوى خطية (رسالة رسمية - نموذج متاح على بوابة الشراء الإلكتروني - إرسال بريد إلكتروني) إلى مكتب

نائب مدير الجامعة للشؤون المالية والإدارية ونسخة إلى إدارة المناقصات والمشتريات، وذلك من خلال عدة قنوات:

- تسليم باليد أو بالبريد الإلكتروني إلى العنوان التالي:

جامعة الإمارات العربية المتحدة

العين - ص.ب. 15551

المبنى الرئيسي-جناح د3 - الطابق الثالث

مكتب نائب مدير الجامعة للشؤون المالية والإدارية (الأمين العام)

- بريد إلكتروني pd@uaeu.ac.ae, sg.office@uaeu.ac.ae

- فاكس رقم 03 713 4343

2. يتولى الأمين العام تقييم طبيعة الشكوى والتحقق فيها واتخاذ القرار المناسب وإرساله خطياً إلى مقدم الشكوى ورئيس

الوحدة التنظيمية المعنية.

في حالة عدم رضا مقدم الشكوى عن القرار ورغبته في الاستئناف، فإنه يتعين عليه تقديم طلب إلى مدير جامعة الإمارات

العربية المتحدة و ذلك من خلال تقديم الطلب إلى:

جامعة الإمارات العربية المتحدة

العين - ص.ب. 15551

المبنى الرئيسي-جناح د4 - الطابق الثالث

مكتب مدير جامعة الإمارات العربية المتحدة

البريد الإلكتروني vice_chancellor@uaeu.ac.ae

3. يقوم مدير الجامعة باتخاذ القرار بشكل نهائي بعد إجراء بعض التحقيقات في حال الضرورة وإرساله إلى مقدم

الشكوى والأمين العام والوحدة التنظيمية.

Process for Handling External Complaints

If the vendor encounters a problem and would like to file a complaint, the vendor must:

1. Complete the complaint form on eProcurement portal site and send it to the Deputy Vice Chancellor for Finance and Administration Affairs (Secretary General) and a copy to the Procurement Department, through these channels:

- **In person or by email to following address:**

Deputy Vice Chancellor for Finance and Administration Affairs Office
United Arab Emirates University
Crescent Building – Wing D3 – Third Floor
P.O. Box 15551, Al Ain, UAE

- **Email: sg.office@uaeu.ac.ae, pd@uaeu.ac.ae**

- **Fax Number: 03 713 4343**

2. The Secretary General will evaluate the complaint and investigate further if required with the complainant and the head of the concerned unit.

3. If the complainant is still dissatisfied with the response from the SG, and would like to appeal further, they can do so by forwarding the complaint to the Office of the Vice Chancellor:

Vice Chancellor's Office
United Arab Emirates University
Crescent Building – Wing D4 – Third Floor
P.O. Box 15551, Al Ain, UAE
Email: vice_chancellor@uaeu.ac.ae

Please note: The Vice Chancellor's decision will be final and the complainant, SG and concerned unit will be informed of this decision.