

اتفاقية مستوى الخدمة

سعيًا من الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي إلى تحقيق رضا العملاء، وحرصاً منها على تمكين العميل من الاستفادة الكلية من الخدمات المقدمة من قبل الهيئة، وارتقاءً بجودة الخدمات في جميع الأوقات، وتقديمًا للدعم اللازم في أسرع وقت ممكن، نقدم لكم مستوى الخدمة والمعايير المتعلقة بالخدمات، كما أنه تتم المراجعة الدورية لأداء الخدمات المقدمة والتحسين المستمر عليها.

المساعدة والدعم الفني

يتم تقديم الدعم الفني عن طريق استقبال البلاغات عبر قنوات التواصل المتاحة على مدار الساعة 24/7.

الملاحظات والشكاوى

نسعد باستقبال ملاحظاتكم التي تسهم في تحسين تقديم الخدمة واستقبال الشكاوى في حال عدم الرضا عن الخدمة المقدمة لكم عبر القنوات المتاحة للعميل.

قنوات التواصل

تتم الاستجابة للبلاغات والاستفسارات والشكاوى المقدمة عبر قنوات التواصل المعتمدة ومعالجتها وفقاً للآتي:

القناة	الوقت المتوقع للاستجابة	الوقت المتوقع للمعالجة
مركز الاتصال 8001289999	60 ثانية	خلال (15) يوم عمل
البريد الإلكتروني contact@tawakkalna.gov.sa	يوم عمل	خلال (15) يوم عمل
منصة (X) @Tawakkalna_Care	120 دقيقة	خلال (15) يوم عمل

الخصوصية وسرية المعلومات

تحرص الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي على الحفاظ على خصوصية وسرية معلومات المستخدمين، وتطبيق السياسات المتعلقة بخصوصية البيانات، ولمزيد من التفاصيل بالإمكان الرجوع إلى سياسة الخصوصية.

قيود الاستفادة من الخدمات

لا يتم احتساب مستويات الخدمة في الحالات الآتية:

- انقطاع الخدمة أو انخفاض في مستوى الخدمة الناتج عن طرف ثالث.
- القوة القاهرة أو الحالات الخارجة عن حدود مقدم الخدمة أو في حال حدوث أوضاع كارثية في مرافق مقدم الخدمة.
- الانقطاع المخطط له للخدمات المقدمة والناتج عن أعمال الصيانة.
- في حال تقديم العميل بيانات خاطئة إلى مقدم الخدمة.

مستوى الخدمات المقدمة

يتم تقديم الخدمات وفق المستويات التالية:

الخدمات	المدة الزمنية لإتمام الخدمة	توفر الخدمة
تجويد البيانات	فوري	7/24
بوابة المناسك	فوري	7/24
المصحف الشريف	فوري	7/24
مواقيت الصلاة	فوري	7/24
القبلة	فوري	7/24
بيانات منصة مدرستي	فوري	7/24
النتائج الدراسية	فوري	7/24

توفر الخدمة	المدة الزمنية لإتمام الخدمة	الخدمات
7/24	فوري	بلاغ تحسين المشهد الحضري - الفراغات والحدائق العامة
7/24	فوري	بلاغ تحسين المشهد الحضري - البناء تحت الإنشاء
7/24	فوري	بلاغ تحسين المشهد الحضري - الإنارة والمرافق الخدمية واللوحات
7/24	فوري	بلاغ تحسين المشهد الحضري - المباني
7/24	فوري	بلاغ تحسين المشهد الحضري - الطرق، الشوارع
7/24	فوري	بلاغ هندسي
7/24	فوري	بطاقات
7/24	فوري	خدمات إحسان - تبرع
7/24	فوري	خدمات إحسان - الزكاة
7/24	فوري	واكب
7/24	فوري	معلوماتي
7/24	فوري	السيرة الذاتية
7/24	فوري	الطقس
7/24	فوري	الاستبيانات
7/24	فوري	أسعفني
7/24	فوري	وصفتي

توفر الخدمة	المدة الزمنية لإتمام الخدمة	الخدمات
7/24	فوري	بوابة التطوع
7/24	فوري	التقويم
7/24	فوري	التذكيرات
7/24	فوري	آخر المنشورات
7/24	فوري	رمز توكلنا
7/24	فوري	تعريف رقم الجوال
7/24	فوري	تحديث رقم الجوال
7/24	فوري	خدمات الصحة- التبرع بالأعضاء
7/24	-	التسجيل
7/24	-	تسجيل الدخول
7/24	-	تسجيل الدخول السريع
7/24	فوري	الرسائل
7/24	فوري	توثيق العدادات
7/24	فوري	خدمات أفراد الأسرة
7/24	فوري	صفحة الشركاء
7/24	فوري	توكلنا فاست - الاستبيانات
7/24	فوري	الفعاليات
7/24	فوري	نفاذ
7/24	فوري	الصفحات التعريفية