

اتفاقية مستوى الخدمة

سعيًا من الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي على تحقيق رضا العملاء وحرصاً على تمكين العميل من الاستفادة الكلية من الخدمات المقدمة من قبل الهيئة، والارتقاء بجودة الخدمات في جميع الأوقات، وتقديم الدعم 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 خلال 24 ساعة طوال العام عن طريق قنوات التواصل المتاحة.

المكالمات الصوتية: 8001289999
مدة الاستجابة: فوري

منصة X: @Tawakkalna_Care
مدة الاستجابة: 60 دقيقة

البريد الإلكتروني: contact@tawakkalna.gov.sa
مدة الاستجابة: 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](#) (Hyper Link).

قيود الاستفادة من الخدمات

لا يتم احتساب مستويات الخدمة في الحالات الآتية:

- انقطاع الخدمة الناتج عن طرف ثالث وتجاوزه المدة المتوقعة أو انخفاض مستوى جودة المعالجة من طرفه.

- القوة القاهرة أو حالات خارجة عن حدود مقدم الخدمة أو في حال حدوث أوضاع كارثية في مرافق مقدم الخدمة.
- في حال تقديم العميل بيانات خاطئة لمقدم الخدمة.

الملاحظات والشكاوى

نسعد باستقبال ملاحظاتكم التي تسهم في تحسين تقديم الخدمة واستقبال الشكاوى في حال عدم الرضا عن الخدمة المقدمة لكم عبر البريد الإلكتروني : contact@tawakkalna.gov.sa

▪ سياسة التعامل مع الشكاوى ورضا العملاء:

1. تلتزم الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي "سدايا" بمعالجة الشكاوى التي تردّها عبر قنوات التواصل الرسمية، حيث إن "سدايا" تعمل على جميع المستويات التنظيمية ضمن منظومة متكاملة لمعالجة جميع الشكاوى والتحسين على العمليات وتعزيز اتخاذ القرار.
- وتماشياً مع معايير مواصفة الأيزو (10002) للتعامل مع الشكاوى، تسعى "سدايا" إلى:
 1. السعي للحصول على التغذية الراجعة من ملاحظات واقتراحات للتحسين بشكل استباقي.
 2. الترحيب بشكاوى العملاء غير الراضين عن الخدمات.
 3. توفير عمليات معالجة للشكاوى تتمتع بسهولة الوصول إليها، وتتسم بالشفافية والمسؤولية.
 4. اعتبار ملاحظات العملاء وشكاواهم مدخلات لبناء المعرفة وتحسين الخدمات.
 5. الالتزام بتقديم خدمة عالية الجودة بالتعاون مع الإدارات ذات العلاقة لتلبية طموح ورغبات العملاء وتتجاوز توقعاتهم.
 6. تطبيق "سدايا" عدداً من المبادئ التنظيمية وفق أفضل الممارسات كما يلي:
 - 6.1 الوضوح: توافر كافة المعلومات حول كيفية ومكان تقديم الشكاوى من خلال قنوات التواصل الرسمية.
 - 6.2 سهولة الوصول: تمكين إدارة تجربة العميل من الوصول لجميع العملاء واستلام شكاواهم، وضمان سهولة الاستخدام والفهم الكامل لمنظومة إدارة الشكاوى، وضمان أن تكون قنوات التواصل معروفة ومتاحة ضمن مجموعة متنوعة من أشكال الاتصال. وضمان توفير آليات لمعالجة الشكاوى تتسم بالمرونة والتنوع وتلبي احتياجات العملاء وتراعي ظروفهم.
 - 6.3 الاستجابة: السعي لمعالجة الشكاوى بأسرع وقت ممكن حسب أفضل الممارسات العالمية وإبلاغ العملاء بحالات التقدم التي تحققت في شكاواهم.

- 6.4 الموضوعية: معالجة كل شكوى بطريقة مهنية عادلة وشفافة ومنصفة وموضوعية وغير متحيزة، والعمل على تقييم موظفي التواصل بكل حيادية واستقلالية، من خلال تقييم جودة الاتصالات الواردة من العملاء والقدرة على الاستجابة لهم، والالتزام بالإجراءات والتعليمات.
- 6.5 التميز في الخدمة: تطوير المعرفة بمهارات القيادة والعمليات من أجل تعزيز ثقافة التميز في خدمة العملاء.
- 6.6 التحسين المستمر: استخدام نتائج معالجة الشكاوى وكذلك التغذية الراجعة من العملاء في تطوير وتحسين العمليات الداخلية في نظام سدايا.
- 6.7 ضمان أن تكون سياسة التعامل مع الشكاوى متداولة ومفهومة من قبل جميع منسوبي "سدايا" وعلى كافة المستويات.

مستوى الخدمات المقدمة

يتم تقديم الخدمات وفق المستويات التالية:

توفر الخدمة	المدة الزمنية لمعالجة الشكاوى	المدة الزمنية لإتمام الخدمة	الخدمات
7/24	24 ساعة	-	التسجيل
7/24	24 ساعة	-	الدخول
7/24	5 أيام عمل	فوري	الصفحة الرئيسية توكلنا خدمات
7/24	5 أيام عمل	فوري	الرسائل
7/24	5 أيام عمل	فوري	بطاقات
7/24	5 أيام عمل	فوري	معلوماتي
7/24	5 أيام عمل	فوري	واكب
7/24	5 أيام عمل	فوري	الخدمات العامة - خدمات إحسان
7/24	24 ساعة	فوري	الخدمات العامة - تعريف رقم الجوال
7/24	24 ساعة	فوري	الخدمات العامة - رمز توكلنا
7/24	5 أيام عمل	فوري	الخدمات العامة - بوابة الطقس
7/24	5 أيام عمل	فوري	الخدمات العامة - بوابة الاستبيانات
7/24	5 أيام عمل	فوري	الخدمات العامة - بوابة التطوع
7/24	5 أيام عمل	فوري	الخدمات المهنة- تجويد البيانات

7/24	5 أيام عمل	فوري	الخدمات المهنية - سيرتي
7/24	5 أيام عمل	فوري	خدمات الصحة- التبرع بالأعضاء
7/24	5 أيام عمل	فوري	خدمات الصحة - اسعفني
7/24	24 ساعة	فوري	خدمات الصحة - نداء استغاثة
7/24	5 أيام عمل	فوري	خدمات الصحة - وصفتي
7/24	5 أيام عمل	فوري	الخدمات الدينية - بوابة المناسك
7/24	5 أيام عمل	فوري	الخدمات الدينية - القبلة
7/24	5 أيام عمل	فوري	الخدمات الدينية - المصحف الشريف
7/24	5 أيام عمل	فوري	الخدمات الدينية- مواقيت الصلاة
7/24	5 أيام عمل	فوري	التعليم - بيانات منصة مدرستي
7/24	5 أيام عمل	فوري	التعليم - النتائج الدراسية
توفر الخدمة	المدة الزمنية لمعالجة الشكوى	المدة الزمنية لإتمام الخدمة	الخدمات
7/24	5 أيام عمل	فوري	خدمات البلاغات - بلاغ تحسين المشهد الحضري
7/24	5 أيام عمل	فوري	خدمات البلاغات - بلاغ هندسي
7/24	5 أيام عمل	فوري	خدمة الفعاليات - استعراض وشراء تذاكر المباريات