



اتفاقية مستوى تقديم الخدمة

تحرص المؤسسة العامة للحبوب على تلبية تطلعات المستخدمين و رغباتهم عبر خدماتها الإلكترونية المختلفة و ذلك حسب إتفاقية يتم فيها نشر الشروط و الأحكام التي تضبط عمل المستخدمين داخل البوابة و كذلك تمكنهم من الإستفادة من هذه الخدمات بالشكل الأمثل. ومن هذه الضوابط و الشروط مايلي :

- تحرص المؤسسة على إتاحة جميع خدماتها الإلكترونية لجميع المستخدمين فى جميع الأوقات.
- تلتزم بوابة المؤسسة بسرية المعلومات الخاصة بمسئفدئها و زوارها، كما نصت عليها وثيقة سياسة الخصوصية المنشورة على الموقع.
- تحرص المؤسسة على إستقبال شكاوى و إستفسارات المستخدمين عبر صفحة الدعم الفنى والإستعلام الإلكتروني المتاحة بالموقع الإلكتروني.
- تلتزم المؤسسة (عبر فريق التعاملات الإلكترونية بها) بحل المشاكل الإدارية و الفنية التي قد تظهر خلال استخدام أى من الخدمات من قبل المستخدمين.
- تتابع المؤسسة (عبر فريق الدعم الفنى) عمليات التواصل مع المستخدمين الذين واجهتم أى من المشاكل الفنية خلال محاولتهم استخدام أى من الخدمات الإلكترونية ، و إخبارهم عن الوقت التقريبي المطلوب لحل المشكلة و إعلامهم متى تم الحل و أن بإمكانهم التقدم مرة أخرى لإستخدام الخدمة مجدداً.
- تحرص المؤسسة عبر بوابتها الإلكترونية ان يكون الوقت المستغرق لجاهزية كافة صفحاتها لا يتعدى على الأكثر ٤ ثوانى حتى يتم التحميل بشكل كامل.
- تحرص المؤسسة على أن تكون جاهزية بوابتها الإلكترونية دائماً فى حدودها القصوى.
- تحرص المؤسسة عبر فنييها بفريق التعاملات الإلكترونية على عمل إختبارات دورية للتأكد من صلاحية جميع الشاشات و تقليل وقت الأعطال الى الحد الأدنى بقدر الإمكان
- تحرص المؤسسة على تحديث خدماتها الإلكترونية بالشكل الذى يناسب و يلانم متطلبات المستخدمين عبر وسائل قياس رضا المستخدمين والإقتراحات المقدمة منهم من خلال القنوات المختلفة كالإستبيانات و مواقع التواصل الإلكتروني و كذلك وسيلة الدعم الفنى الموجود على البوابة الإلكترونية.
- يلتزم المستخدم بإفادة المؤسسة فى حال كانت هناك أمور غير نظامية أو أخطاء أو مشاكل فنية واجهته خلال وجوده داخل البوابة الإلكترونية و حين استخدامه لأي من خدماتها الإلكترونية المختلفة.
- يعتبر وجود المستخدم داخل البوابة الإلكترونية موافقة ضمنية ملزمة منه للتقيد بشروط إتفاقية الخدمة و بسياسة استخدام الموقع بشكل عام.
- يحظر على الزائر / المستخدم محاولة العبث أو التخريب أو القيام بأى أمر غير نظامى و غير شرعى.

مستويات تقديم الخدمة

يرجى ملاحظة أن الزمن المحدد أدناه لتقديم الخدمة لا يشمل الوقت المطلوب للزيارات الميدانية في حال تطلبت الخدمة لذلك، وكذلك لا يشمل إكمال أى من النواقص في المعلومات و البيانات في حال وجودها او في حال لم يقدمها العميل لسبب أو لآخر. كذلك لا يشمل الوقت المستغرق في معالجة البيانات من قبل أى من الأطراف الخارجية وقت ما دعت الحاجة لذلك. "تنويه: تلبية الطلب تتوقف على ظروف الإنتاج وتوفر المخزون"

توفر قنوات تقديم الخدمة	الزمن المستغرق (تقريبى)	عنوان الخدمة
24 /7	٣ ايام عمل	طلب تسجيل شركة مطاحن
24 /7	١ ايام عمل	طلب شراء قمح
24 /7	١ ايام عمل	استعلام عن تسليم دفعات قمح
24 /7	١ ايام عمل	طلب إضافة منتج
24 /7	٣ يوم عمل	طلب إنضمام عميل شعير
24 /7	١ يوم عمل	طلب زيادة كمية لعميل شعير
24 /7	١ ايام عمل	طلب تعديل بيانات عميل شعير
24 /7	١ ايام عمل	طلب نقل حساب عميل شعير
24 /7	١ ايام عمل	إبلاغ عن جودة منتج