



إتفاقية 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 مايلى:

- تحرص المؤسسة على إتاحة جميع خدماتها الإلكترونية لجميع المستخدمين فى جميع الأوقات.
- تلتزم بوابة المؤسسة بسرية المعلومات الخاصة بمسئفدئها و زوارها، كما نُصت عليها وثيقة سياسة الخصوصية المنشورة على الموقع.
- تحرص المؤسسة على إستقبال شكاوى و إستفسارات المستخدمين عبر صفحة الدعم الفنى و الإستعلام - التواصل و التصعيد - 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 4 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 يلائم 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 أى من خدماتها الإلكترونية المختلفة.
- يعتبر وجود المستخدم داخل البوابة الإلكترونية موافقة ضمنية ملزمة منه للتقيد بشروط إتفاقية الخدمة و سياسة 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 فى المعلومات و البيانات فى حال وجودها او فى حال لم يقدمها العميل لسبب أو لآخر. كذلك لا يشمل الوقت المستغرق فى معالجة البيانات من قبل أى من الأطراف الخارجية وقت ما دعت الحاجة لذلك.

منصة مطاحن

#	عنوان الخدمة	متوسط الزمن المستغرق	قنوات تقديم الخدمة
1	طلب تسجيل شركة مطاحن	3 يوم عمل	24/7
2	طلب شراء قمح	1 يوم عمل	24/7
3	استعلام عن تسليم دفعات قمح	فوري	24/7
4	طلب إضافة منتج	1 يوم عمل	24/7
5	إتاحة منتج لفرع شركة	فوري	24/7
6	تعديل سعر أساسي لمنتج	2 يوم عمل	24/7
7	إتاحة منتج علف لنشاط محدد	2 يوم عمل	24/7
8	تخفيض سعر منتج علف لنشاط محدد	1 يوم عمل	24/7
9	الإستعلام عن حالة طلب سابق	فوري	24/7

منصة محصولي

#	عنوان الخدمة	متوسط الزمن المستغرق	قنوات تقديم الخدمة
1	تأكيد مقر التوريد	فوري	24/7
2	حجز موعد توريد	فوري	24/7
3	تحديث الحساب البنكي	فوري	24/7
4	استعلام عن شحنات القمح المستلمة	فوري	24/7
5	الغاء موعد توريد	فوري	24/7
6	إقفال حساب مزارع	1 يوم عمل	24/7
7	الاستعلام عن بيانات مزارع ببوابة سجل	فوري	24/7



منصة استيراد

#	عنوان الخدمة	متوسط الزمن المستغرق	قنوات تقديم الخدمة
1	تأهيل مستورد شعير	3 يوم عمل	24/7
2	تأهيل مستورد قمح	تحت الإنشاء	
3	تأهيل مستورد سلع أخرى	تحت الإنشاء	
4	إنشاء طلب إذن استيراد	3 يوم عمل	24/7
5	تتبع / تعديل طلبات ادون الإستيراد	فوري	24/7
6	تقرير إذن الإستيراد	فوري	24/7
7	إنشاء طلب إذن فسخ	3 يوم عمل	24/7
8	تتبع / تعديل طلبات ادون الفسخ	فوري	24/7
9	طلب إضافة محطة تخزين	3 يوم عمل	24/7
10	تتبع / تعديل طلبات محطات التخزين	فوري	24/7

منصة توظيف

#	عنوان الخدمة	متوسط الزمن المستغرق	قنوات تقديم الخدمة
1	الإستعلام عن الوظائف الشاغرة	فوري	24/7
2	إنشاء / تعديل طلب التقدم الى الوظائف الشاغرة	فوري	24/7
3	رفع ملفات الكشف الطبى	فوري	24/7
4	الإطلاع على قائمة المرشحين للتوظيف	فوري	24/7

منصة شكاوي

#	عنوان الخدمة	متوسط الزمن المستغرق	قنوات تقديم الخدمة
1	شكاوى المستهلكين - شركات المطاحن	فوري	24/7



خدمات أخرى

#	عنوان الخدمة	متوسط الزمن المستغرق	قنوات تقديم الخدمة
1	إبلاغ عن جودة منتج	فوري	24/7
2	عرض إعلانات و مزادات	فوري	24/7
3	تقديم عرض سعر الى اعلانات و مزادات	فوري	24/7
4	الإستعلام عن معاملة الكترونية	فوري	24/7