

# اتفاقية مستوى الخدمة (SLA)

الإصدار الأول 2025



# فهرس المحتويات

- 02 ..... خدمة التسجيل كمستفيد والاستعلام عن الطلب
- 03 ..... خدمة التبرع العيني والنقدي
- 04 ..... خدمة التقديم على الوظائف
- 05 ..... خدمة استقبال المقترحات والشكاوى عبر صفحة "قنوات التواصل المجتمعي"
- 06 ..... خدمة الإبلاغ عن حالة إنسانية
- 07 ..... خدمة: طلب التطوع - عملية التسجيل ، التفعيل، والإشراف على المتطوعين



## اتفاقية مستوى الخدمة :

تؤكد جمعية اعتدال حرصها على تقديم خدمات إلكترونية ميسرة لجميع المستخدمين، وتلتزم بتوفير خدماتها الإلكترونية في جميع الأوقات كحد أقصى خمسة أيام عمل .  
وتُعد هذه الاتفاقية مرجعًا لتحديد مستوى جودة الخدمة المتوقعة من الجمعية عبر موقعها الرسمي [etedal.org.sa](http://etedal.org.sa)، وتشمل الاتفاقية بنودًا توضح حقوق وواجبات المستخدم، إضافة إلى نطاق الخدمات، وأوقات الاستجابة، ووسائل الدعم الفني.

وتتضمن الاتفاقية الخدمات التي تُقدم عبر موقع الجمعية وهي ما يلي:

### 1- خدمة تسجيل المستفيد والاستعلام عن الطلب :

#### 1. نطاق الخدمة

تتيح هذه الخدمة للمستخدمين تسجيل بياناتهم إلكترونيًا عبر بوابة الجمعية ورفع طلبات الاستفادة، مع إمكانية متابعة حالة الطلب والاستعلام عنه إلكترونيًا في أي وقت.

#### 2. أوقات الاستجابة والدعم الفني

نوع الطلب أو الاجراء	زمن الإستجابة	زمن الحل المتوقع
مشاكل جزئية أو تقنية	خلال ساعتين عمل	خلال 48 ساعة
عطل كلي بالخدمة	خلال ساعتين عمل	خلال 48 ساعة

#### 3. الأدوار والمسؤوليات

- الجمعية: تشغيل الخدمة، وتحديثها، وحماية البيانات.
- المستفيد: إدخال بيانات صحيحة، ومتابعة حالة الطلب، والتبليغ عن أي مشكلة.

#### 4. آلية التصعيد

- يُرجى التواصل مع رقم خدمات المستخدمين الموضح في موقع الجمعية، حيث سيتم تحويلكم إلى الرقم المخصص للدعم الفني لتقديم المساعدة اللازمة.
- رفع شكوى من خلال قنوات التواصل المجتمعي في حال عدم الحل.

الدعم متاح في أوقات العمل الرسمية: من يوم الأحد إلى يوم الخميس، من 8ص إلى 4م , علماً بأن معالجة تذكرة الدعم الفني تستغرق حتى 48 ساعة عمل .



## 2- خدمة التبرع العيني والنقدي

### 1. نطاق الخدمة

توفر هذه الخدمة إمكانية التبرع العيني أو النقدي عبر بوابة الجمعية بشكل مباشر وسلس، مع إرسال إشعارات للمتبرع بالتأكيد وتفصيل التبرع، بالإضافة إلى تيسير متابعة حالة التبرع لاحقاً.

### 2. أوقات الاستجابة والدعم الفني

نوع الطلب أو الاجراء	زمن الإستجابة	زمن الحل المتوقع
فشل عملية الدفع أو الإرسال	خلال ساعة عمل	خلال 24 ساعة
استفسار عن حالة التبرع	خلال 30 ثانية	_____
مشكلة فنية أثناء التبرع	خلال ساعة عمل	خلال 3 ساعات عمل

### 3. الأدوار والمسؤوليات

- الجمعية: تهيئة وسيلة دفع آمنة، وإصدار إشعارات التبرع، وحفظ بيانات المتبرع بسرية.
- المتبرع: تعبئة البيانات بدقة، واستخدام القنوات الرسمية، والإبلاغ عن أي خطأ.

### 4. آلية التصعيد

1. يُرجى التواصل مع رقم خدمات المتبرعين الموضح في موقع الجمعية، حيث سيتم تحويلكم إلى الرقم المخصص للدعم الفني لتقديم المساعدة اللازمة .
2. رفع شكوى من خلال قنوات التواصل المجتمعي في حال عدم الحل.

الدعم متاح في أوقات العمل الرسمية: من يوم الأحد إلى يوم الخميس، من 8ص إلى 4م , علماً بأن معالجة تذكرة الدعم الفني تستغرق حتى 48 ساعة عمل .



### 3- خدمة التقديم على الوظائف:

#### 1. نطاق الخدمة

تُتيح هذه الخدمة للمستخدمين التقديم إلكترونياً على الوظائف الشاغرة المعلنة في جمعية اعتدال، وذلك من خلال تعبئة نموذج الطلب وتقديم السيرة الذاتية والمرفقات المطلوبة. الخدمة متاحة على مدار الساعة يوميًا، طوال أيام الأسبوع ما لم يتم الإعلان عن صيانة مجدولة أو طارئة.

#### 2. أوقات الاستجابة والدعم الفني

نوع الطلب أو الاجراء	زمن الإستجابة	زمن الحل المتوقع
تأكيد استلام طلب التوظيف	فوري	_____
مراجعة الطلبات بعد إغلاق التقديم	_____	خلال 5 إلى 10 أيام عمل
التواصل مع المتقدمين المرشحين	_____	بعد الانتهاء من مراجعة طلبات التقديم
الدعم الفني عند حدوث مشكلة في التقديم	خلال ساعة عمل	من 12 ساعة إلى 3 أيام عمل
الرد على استفسارات المتقدمين العامة	خلال ساعة عمل	خلال 24 ساعة عمل

#### 3. أدوار ومسؤوليات الأطراف

##### جمعية اعتدال:

- نشر الوظائف الشاغرة بشفافية ووضوح.
- مراجعة الطلبات وفق الإجراءات والسياسات المعتمدة.
- التواصل مع المتقدمين في حال ترشيحهم للمراحل التالية، دون الالتزام بإشعار جميع المتقدمين غير المرشحين.
- تحتفظ الجمعية بحق استبعاد أي طلب غير مستوفٍ للشروط أو يحتوي على معلومات غير صحيحة.

##### المتقدم للوظيفة:

- تعبئة البيانات بشكل دقيق وكامل.
- التأكد من صحة المعلومات والمستندات المقدمة.
- متابعة البريد الإلكتروني لأي تحديثات أو طلبات إضافية من الجمعية.

#### 4. آلية التصعيد

في حال وجود استفسار أو واجه المستخدم أي مشكلة أثناء التقديم، يمكنه التواصل من خلال:

- التواصل مع رقم الدعم الفني الموضح في موقع الجمعية، حيث سيتم تحويلكم إلى الرقم المخصص للموارد البشرية لتقديم المساعدة اللازمة.



## 5- خدمة استقبال المقترحات والشكاوى عبر صفحة "قنوات التواصل المجتمعي" من خلال:

### 1. نطاق الخدمة

تتيح هذه الخدمة لكافة أفراد المجتمع تقديم ملاحظاتهم، واقتراحاتهم، أو استفساراتهم عبر نموذج التواصل الإلكتروني في صفحة "قنوات التواصل المجتمعي" بجمعية اعتدال، مع إمكانية اختيار نوع التواصل (اقتراح، شكوى، دعم فني).

### 2. أوقات الاستجابة والدعم الفني

نوع الطلب أو الاجراء	زمن الإستجابة	زمن الحل المتوقع
استقبال النموذج وتأكيده الاستلام	رسالة تأكيد فورية	_____
مراجعة المقترحات أو الشكاوى	خلال يوم عمل	خلال 3 أيام عمل
معالجة استفسارات الدعم الفني	خلال يوم عمل	خلال 3 أيام عمل

### 3. أدوار ومسؤوليات الأطراف

#### جمعية اعتدال:

- استقبال الاقتراحات والملاحظات والشكاوى عبر القنوات الرسمية المحددة.
- مراجعة الطلبات والرد عليها حسب نوع الطلب والإجراء المناسب.
- تصعيد الحالات الحرجة التي تحتاج معالجة فنية أو إدارية خاصة.
- الرد على الملاحظات أو الاستفسارات خلال المدة المحددة في هذه الاتفاقية.
- تحتفظ الجمعية بحق استبعاد الطلبات غير الجادة أو غير المكتملة أو التي تتضمن معلومات غير صحيحة.

#### المستخدم (مقدم الطلب):

- تعبئة البيانات بدقة ووضوح.
- إرفاق أي مستندات أو معلومات داعمة (إن وجدت).
- متابعة البريد الإلكتروني أو وسيلة التواصل المسجلة لاستلام الرد.
- الالتزام بعدم إساءة استخدام الخدمة أو إرسال طلبات لا تتعلق بمحتوى الصفحة.

### 4. ملاحظات عامة

- تُستخدم المعلومات الواردة فقط لأغراض تحسين الخدمة.
- تقديم الملاحظة أو المقترح لا يعني بالضرورة قبوله، وإنما يُعد جزءًا من إطار يُسهم في تعزيز الشفافية وتحسين التواصل مع المجتمع.



## 6- خدمة الإبلاغ عن حالة إنسانية:

### 1. نطاق الخدمة

تُتيح هذه الخدمة للأفراد والجهات تقديم بلاغات إلكترونية عن حالات إنسانية يُحتمل أن تكون مؤهلة للاستفادة من خدمات الجمعية. يشمل البلاغ بيانات المستفيد، ونطاق الحالة، ومعلومات التواصل، مع إمكانية إرفاق مستندات داعمة. الخدمة متاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، ما لم يتم الإعلان عن صيانة مجدولة أو طارئة.

### 2. أدوار ومسؤوليات الأطراف

- استقبال البلاغات من خلال النموذج الإلكتروني المخصص.
- مراجعة البيانات والمرفقات المرفقة بالبلاغ.
- التواصل مع مقدم البلاغ عند الحاجة لاستكمال البيانات.
- تصعيد الحالات التي تستدعي تدخلًا فوريًا إلى الجهة المختصة داخل الجمعية.
- تقديم البلاغ لا يعني بالضرورة اعتماده أو التعامل معه، وإنما يُعد خطوة للمساهمة في الوصول إلى الحالات المستحقة.

### 3. أوقات الاستجابة والدعم الفني

نوع الطلب أو الاجراء	زمن الإستجابة	زمن الحل المتوقع
استلام البلاغ وتأكيده	فوري	_____
مراجعة البلاغ الأولية	خلال ساعات العمل 4-8م	3- 5 أيام عمل
طلب معلومات إضافية من المُبلغ	خلال ساعات العمل 4-8م	يعتمد على تجاوب المُبلغ 2-3 أيام عمل
التعامل مع الحالات الطارئة أو العاجلة	_____	حسب الحالة والإجراءات الداخلية المتبعة للجمعية

### 4. أحكام عامة

- تُعامل جميع البيانات الواردة بسرية تامة.
- لا يتم التعامل مع البلاغات غير المكتملة أو غير الجادة.
- تُحدَّث هذه الصفحة وسياسة الخدمة وفقًا لتطورات العمل وسياسات الجمعية.



## 7- خدمة طلب التطوع - عملية التسجيل، والتفعيل، والإشراف على المتطوعين:

### 1. نطاق الخدمة

تمكين الأفراد من التسجيل والمشاركة التطوعية في أنشطة جمعية اعتدال عبر النموذج الإلكتروني والمعتمد، وفقاً للسياسات المعتمدة من الجمعية. تشمل هذه العملية تقديم طلب التسجيل، توقيع ميثاق التطوع، والتواصل لاستكمال الإجراءات.

### 2. أوقات الاستجابة والدعم الفني

نوع الطلب أو الاجراء	زمن الإستجابة	زمن الحل المتوقع
إستلام طلب التطوع وتأكيد اكتماله	فوري	_____
مراجعة وفحص الطلب	خلال يومان عمل	خلال 3 أيام عمل
طلب معلومات إضافية من المتطوع	خلال يومان عمل	خلال 3 أيام عمل
إبلاغ المتطوع بالقبول او الرفض	خلال يومان عمل	خلال 5 أيام من تقديم الطلب
توقيع ميثاق التطوع والعقد	خلال يوم عمل	خلال يومان عمل من تاريخ القبول

### 3. أدوار ومسؤوليات الأطراف

#### جمعية اعتدال:

- مراجعة طلبات التطوع وفق الإجراءات والسياسات المعتمدة.
- تنسيق توقيع ميثاق التطوع والعقد مع المتطوع المقبول.
- توفير بيئة وأدوات مناسبة للعمل التطوعي.
- متابعة أداء المتطوع وتقديم تغذية راجعة وتقييم دوري.
- امتلاك الحق بإنهاء أو تعليق التطوع في حالات عدم الالتزام أو تجاوز الأنظمة.

#### المتطوع:

- تعبئة استمارة التطوع بدقة والالتزام بمصادقية البيانات والمرفقات.
- الالتزام بالقيم الأخلاقية والمعايير المهنية خلال العمل التطوعي.
- احترام الأدوار، والانضباط، والسلوك المهني المطلوب.
- توقيع ميثاق التطوع والاتفاقية بعد قراءته والتصديق عليه.
- الالتزام بساعات ومواعيد التطوع المتفق عليها.
- إمكانية طلب إنهاء العمل التطوعي مسبقاً وفق الإجراءات المعتمدة.

### 4. أحكام عامة

- تعبئة نموذج التطوع لا تعني الموافقة التلقائية على القبول، وإنما تُعد خطوة أولى للنظر في الطلب.
- تحتفظ الجمعية بحق رفض الطلبات غير الجادة أو غير المكتملة دون إبداء أسباب.





المنطقة الشرقية - الدمام - حي الخالدية 6969 ص.ب 2919 الدمام  
etedal.org.sa info@etedal.org.sa etedalsa etedal\_sa etedal.sa  
خدمات المستفيدين: 966503868118 - الهاتف العام: 966138434463