



اتفاقية مستوى الخدمة

تسعى إدارة شؤون وأموال القاصرين لنيل رضا العملاء من خلال تقديم خدمات بجودة عالية تتسم بسرعة الإنجاز حسب نوع الخدمة وتوافر الاشتراطات والمستندات من قبل العميل. وقد تم تحديد الزمن بناءً على الخبرات المتراكمة. علمًا بأن الزمن لا يشمل استكمال النواقص إن وجدت في حال لم يقدم العميل بعض المستندات المطلوبة للخدمة، أو في حال استدعى الأمر لإنجاز الخدمة الحصول على معلومات من طرف ثالث كالجهاز أو المؤسسات الحكومية.

الهدف من اتفاقية مستوى الخدمة

تهدف اتفاقية مستوى الخدمة لتقديم أعلى مستويات الخدمة لعملائها بما يضمن الاستدامة.

معايير الخدمة

- الزمن المستغرق لإنجاز كل خدمة يخضع لمستوى ثقة لا يقل عن ٧٠٪
- استكمال المستندات المطلوبة
- يخضع الزمن المستغرق لإنجاز كل خدمة إلى مراجعة دورية

مستويات تقديم الطلب

يتم تقديم الطلب مباشرة عبر البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية أو من خلال البريد الإلكتروني فيما يستغرق زمن تقديم الطلب في مركز الخدمة أقل من 10 دقائق.

مستويات إنجاز الخدمة

التسلسل	الخدمة	الزمن	توفر الخدمة
1	النفقات المعيشية	يومان عمل	يمكن تقديم طلب الخدمة على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية / البريد الإلكتروني
2	عرض على اللجان الطبية	6 أيام عمل	يمكن تقديم طلب الخدمة على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية / البريد الإلكتروني



التسلسل	الخدمة	الزمن	توفر الخدمة
3	الكسوتين الصيفية والشتوية	يومان عمل	يمكن تقديم طلب الخدمة على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية / البريد الإلكتروني
4	كسوة المدارس	يومان عمل	يمكن تقديم طلب الخدمة على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية / البريد الإلكتروني
5	رفع شكوى	يومان عمل	يمكن تقديم طلب الخدمة على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية / البريد الإلكتروني
6	دراسة الحالة الاجتماعية للمشمولين بالولاية	3 أيام عمل	يمكن تقديم طلب الخدمة على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية / البريد الإلكتروني
7	تقديم استفسار أو مقترح	يومان عمل	يمكن تقديم طلب الخدمة على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية / البريد الإلكتروني
8	إيداع و تحصيل المبالغ	يومان عمل	يمكن تقديم طلب الخدمة على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية / البريد الإلكتروني
9	التظلم من قرارات مجلس الولاية	4 أيام عمل	يمكن تقديم طلب الخدمة على مدار الأسبوع ولمدة ٢٤ ساعة من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية / البريد الإلكتروني
10	الاستعلام عن الطلبات السابقة	15 دقيقة	يمكن تقديم طلب الخدمة من الأحد الى الخميس من الساعة السابعة والنصف الى الثانية مساء في مركز الخدمة او على الخط الساخن / البريد الإلكتروني
11	إصدار نسخة من الخطابات الرسمية	15 دقيقة	يمكن تقديم طلب الخدمة من الأحد الى الخميس من الساعة السابعة والنصف الى الثانية مساء في مركز الخدمة / البريد الإلكتروني
12	إصدار الخطابات الفورية	15 دقيقة	يمكن تقديم طلب الخدمة من الأحد الى الخميس من الساعة السابعة والنصف الى الثانية مساء في مركز الخدمة / البريد الإلكتروني
13	إخراج الزكاة	يوم	يمكن تقديم طلب الخدمة من الأحد الى الخميس من الساعة السابعة والنصف الى الثانية مساء في مركز الخدمة / البريد الإلكتروني