

# اتفاقية تقديم الخدمات الرقمية

## محافظة شمال الشرقية

### المقدمة

في إطار التزام محافظة شمال الشرقية بتقديم خدمات رقمية عالية الجودة وشفافة، تهدف هذه الاتفاقية إلى تنظيم العلاقة بين المؤسسة والمستفيدين، وضمان حقوق كلا الطرفين، وتعزيز الثقة في الخدمات الحكومية الإلكترونية.

### البند الأول: تعريفات

محافظة شمال الشرقية والجهات التابعة لها.

المؤسسة

أي مواطن أو مقيم أو جهة تستخدم الخدمات الرقمية المتوفرة بموقع محافظة شمال الشرقية.

المستفيد

أي معاملة أو خدمة تُقدم عبر موقع محافظة شمال الشرقية.

الخدمة

الرقمية

نقل الشكوى أو الطلب إلى مستوى إداري أعلى في حال عدم تحقيق الحل المناسب.

التصعيد

## البند الثاني: حقوق وواجبات الأطراف

### 1 حقوق المستفيد

1

- الحصول على خدمة سريعة ودقيقة وفق الفترات الزمنية المعلنة.
- معرفة حالة طلبه في أي وقت عبر المنصة.
- التقدم بشكوى أو تظلم في حال عدم الرضا عن الخدمة عن طريق منصة تجاوب.
- سرية المعلومات الشخصية وعدم استخدامها لأي غرض غير الخدمة المقدمة.
- الحصول على إجابة واضحة ومكتوبة في حال رفض الطلب.

### 2 حقوق المستفيد

2

- تقديم معلومات صحيحة وكاملة.
- الالتزام بأداب التعامل مع موظفي المؤسسة.
- متابعة الطلب عبر القنوات الرسمية وليس عبر وسائل غير معتمدة.
- عدم إساءة استخدام المنصة بتقديم شكاوى كيدية أو غير صحيحة.

### 3 حقوق المؤسسة

3

- طلب أي مستندات أو معلومات إضافية لاستكمال المعاملة.
- تمديد المدد المحددة في حالات استثنائية مع إشعار المستفيد.
- رفض الطلبات غير المكتملة أو غير الواضحة.
- اتخاذ الإجراءات القانونية في حال تقديم معلومات مضللة.

### 4 واجبات المؤسسة

4

- معالجة الطلبات في الوقت المحدد.
- توفير قنوات اتصال واضحة (إلكترونية وهاتفية).
- إبلاغ المستفيد بأي تأخير أو تغيير في إجراءات المعاملة.
- تدريب الموظفين على التعامل المهني مع الخدمات والشكاوى والطلبات.

## البند الثالث: آليات التصعيد

### حالات التصعيد

1

يتم تصعيد الشكوى في الحالات التالية:

- تجاوز المدة المحددة للإجابة دون مبرر.
- عدم رضا المستفيد عن الحل المقدم.
- تكرار المشكلة دون حل جذري.
- وجود خطأ إداري أو تقني يعيق إتمام الخدمة.

### مراحل التصعيد

2



### إخلال المؤسسة

1

- التأخير غير المبرر في إنهاء المعاملة.
- تقديم معلومات غير دقيقة أو مضللة.
- عدم احترام سرية بيانات المستفيد.

### العقوبات/التعويضات:

- التصعيد إلى المسؤول الأعلى.
- التواصل مع المستفيد لتوضيح الأسباب.
- تحسين الإجراءات الداخلية لمنع التكرار.

### إخلال المستفيد

2

- تقديم بيانات غير صحيحة.
- إساءة استخدام المنصة (شكاوى كيدية).
- عدم الالتزام بآداب التعامل.

### العقوبات

- تحذير رسمي.
- تعليق الحساب مؤقتًا.
- إجراءات قانونية في الحالات المتكررة.

## البند الخامس: أحكام عامة

- تُشر هذه الاتفاقية على الموقع الرسمي للمحافظة. ✓
- يتم تحديثها دورياً وفقاً للأنظمة والتغذية الراجعة. ✓
- أي نزاع ينشأ يُحال إلى الدائرة القانونية بالمحافظة. ✓
- يعتبر المستفيد موافقاً على بنود الاتفاقية بمجرد استخدامه للخدمة. ✓