

## اتفاقية مستوى الخدمة

يحرص المجلس الصحي السعودي على تلبية تطلعات المستخدمين ورغباتهم عبر خدماته الإلكترونية المختلفة وذلك حسب اتفاقية شروط الاستخدام التي تحدد وتوضح عمل المستخدمين داخل الموقع الإلكتروني وتمكنهم من الاستفادة من الخدمات المقدمة، ومن هذه الضوابط والشروط ما يلي:

- يحرص المجلس الصحي السعودي على إتاحة جميع خدماته الإلكترونية لجميع المستخدمين في جميع الأوقات.
- يلتزم الموقع الإلكتروني للمجلس بسرية المعلومات للمستخدمين والزوار، كما ورد في وثيقة سياسة الخصوصية المنشورة على الموقع.
- يحرص المجلس على استقبال شكاوى واستفسارات المستخدمين عبر القنوات المتاحة في الموقع الإلكتروني للتواصل أو تقديم شكاوى واقتراحات.
- يلتزم المجلس عبر فريق الدعم الفني بحل المشاكل الفنية والإدارية التي قد تظهر خلال استخدام أي من الخدمات من قبل المستخدمين.
- يحرص المجلس ان يكون الوقت المستغرق لجهازية كافة صفحات الموقع الإلكتروني لا يتعدى على الأكثر 5 ثواني حتى يتم تحميلها بشكل كامل.
- يحرص المجلس عبر الفنيين المختصين لديه عمل اختبارات دورية للتأكد من صلاحية جميع الشاشات وتقليل وقت الاعطال الى الحد الأدنى بقدر الإمكان.
- يحرص المجلس على تحديث خدماته الإلكترونية بالشكل الذي يناسب ويلتزم متطلبات المستخدمين عبر وسائل قياس رضا المستخدمين والاقتراحات المقدمة منهم من القنوات المختلفة.
- يلتزم المستخدم بإفادة المجلس في حال كانت هناك أمور غير نظامية أو أخطاء أو مشاكل فنية واجهته خلال وجوده داخل الموقع الإلكتروني وحين استخدامه أي من خدماته الإلكترونية المختلفة.
- يعتبر وجود المستخدم داخل الموقع الإلكتروني موافقة ضمنية ملزمة منه للتقيد بشروط اتفاقية الخدمة وسياسة استخدام الموقع بشكل عام.
- يحظر على الزائر، أو المستخدم محاولة العبث، أو التخريب، أو القيام بأي امر غير نظامي وغير شرعي.

## مستويات تقديم الخدمة

يرجى ملاحظة أن الزمن المحدد أدناه لتقديم الخدمة لا يشمل الوقت المطلوب للزيارات الميدانية في حال تطلبت الخدمة ذلك، وكذلك لا يشمل استكمال أي من النواقص والمعلومات والبيانات في حال وجودها أو في حال لم يقدمها العميل لسبب أو لآخر كذلك لا يشمل الوقت المستغرق في معالجة البيانات من قبل أي من الأطراف وقت ما دعت الحاجة لذلك:

بوابة البحوث والدراسات الصحية الوطنية (نهر ساب)

| اسم الخدمة | زمن التنفيذ | قنوات تقديم الخدمة |
|------------|-------------|--------------------|
| طلب وصول   | 5 أيام عمل  | الموقع الالكتروني  |
| اطلاع      | فوري        | الموقع الالكتروني  |
| تحميل      | فوري        | الموقع الالكتروني  |

خدمة شهادة التعريف

| اسم الخدمة | زمن التنفيذ | قنوات تقديم الخدمة |
|------------|-------------|--------------------|
| الاستعلام  | فوري        | الموقع الالكتروني  |

بوابة سندك

| اسم الخدمة            | زمن التنفيذ | قنوات تقديم الخدمة |
|-----------------------|-------------|--------------------|
| تسجيل منشاه           | 5 أيام عمل  | الموقع الالكتروني  |
| قائمة المؤشرات العامة | فوري        | الموقع الالكتروني  |
| قائمة الاستبيان       | فوري        | الموقع الالكتروني  |

بوابة أعضاء المجلس

| اسم الخدمة                   | زمن التنفيذ | قنوات تقديم الخدمة |
|------------------------------|-------------|--------------------|
| استعراض مواعيد الاجتماعات    | فوري        | الموقع الالكتروني  |
| الاطلاع على محاضر الاجتماعات | فوري        | الموقع الالكتروني  |

## بوابة منقولات

| اسم الخدمة | زمن التنفيذ | قنوات تقديم الخدمة |
|------------|-------------|--------------------|
| استعراض    | فوري        | الموقع الالكتروني  |

## خدمة طلب بيانات

| اسم الخدمة        | زمن التنفيذ | قنوات تقديم الخدمة |
|-------------------|-------------|--------------------|
| طلب مشاركة بيانات | 7 أيام عمل  | الموقع الالكتروني  |