

برنامج منح:

شهادة الجودة السعودية حياك لمراكز خدمة المستفيدين

QMS-CR-96 V6.00



المحتويات

١	التعاريف.....	4.....
٢	المجال.....	6.....
٣	ملكية علامة "حياك".....	6.....
٤	المراجع.....	6.....
٥	حق الحصول على الشهادة.....	7.....
٦	المتطلبات العامة.....	7.....
٧	المتطلبات الفنية للحصول على الشهادة.....	8.....
٨	خطوات منح الشهادة.....	24.....
٩	لجنة منح الشهادة.....	25.....
١٠	شروط التقديم.....	26.....
١١	توسيع أو تغيير مجال التطبيق.....	27.....
١٢	تعليق أو إلغاء الشهادة.....	27.....
١٣	المحافظة على السرية.....	28.....
١٤	الاعتراضات (الطعون).....	28.....
١٥	شروط استخدام علامة "حياك".....	29.....
١٦	إيقاف صلاحية استعمال علامة "حياك".....	30.....
١٧	إساءة استعمال علامة «حياك».....	30.....
١٨	التعديلات في متطلبات الحصول على الشهادة.....	30.....
١٩	إيقاف تطبيق نشاط منح علامة «حياك».....	30.....
٢٠	التكاليف المالية.....	31.....
21	أنصاف عمليات المتابعة.....	32.....



المقدمة

حرصاً من الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة على رفع وتعزيز رضا المستفيدين في مختلف الجهات الحكومية والخاصة وغير الربحية، تم اعتماد هذا البرنامج والذي يعتبر جزءاً لا يتجزأ من اللائحة العامة لشهادات المطابقة للمنتجات والخدمات ويأتي مكمل لها بغرض التوضيح للمراكز المتقدمة للحصول على شهادة الجودة السعودية حياك بالمتطلبات المتعلقة بالخدمات حيث يجب على المتقدم الالتزام بتطبيق ما يتضمنه هذا البرنامج وأن يؤخذ جميع ما ورد فيه بعين الاعتبار.

وبين هذا البرنامج الإجراءات والعمليات المطلوبة لمنح شهادة الجودة السعودية حياك وفقاً لللائحة العامة لشهادات المطابقة للمنتجات والخدمات واللائحة الفنية لشهادة الجودة السعودية حياك لمراكز خدمة المستفيدين ونموذج تقويم المطابقة الصنف (Type-6) من نماذج تقويم المطابقة وفقاً للمواصفة القياسية الدولية ISO/IEC 17067.

إدارة شهادات المطابقة في الهيئة هي الجهة المسؤولة عن تطبيق هذا البرنامج، وهو يخضع للتدقيق والمراجعة والتحديث لذا يجب مراعاة أي تعديل عليه قد يؤدي إلى تعديلات للحصول على شهادة الجودة السعودية حياك لمراكز خدمة المستفيدين.

في حال تعديل اللوائح الفنية أو المواصفات القياسية المحددة أو المراجع الفنية في هذا البرنامج وإضافة أية متطلبات جديدة له، تقوم جهة المنح بإبلاغ جميع الحاصلين على شهادة الجودة السعودية حياك لمراكز خدمة المستفيدين ونموذج بالمتطلبات الجديدة وإبلاغهم بتاريخ بدء تطبيق إجراء المنح المحدث وإخطارهم عن ضرورة تنفيذ أعمال تقييم أو اختبارات إضافية تكميلية من عدمه.



١ التعاريف:

- **المملكة:** المملكة العربية السعودية.
- **الهيئة:** الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة.
- **الجهات المقبولة:** جهات تقويم مطابقة تم قبولها من الهيئة وفق لائحة قبول جهات تقويم المطابقة.
- **جهة المنح:** الإدارة العامة لمنح الشهادات في الهيئة أو أي جهة تقويم مطابقة مقبولة من الهيئة ومفوضة جزئياً للقيام بإجراءات تقويم المطابقة في مجال منح الشهادات.
- **برنامج المنح:** برنامج معتمد من نائب المحافظ للمطابقة والعمليات لمنح شهادات المطابقة، يوضح أساليب أعمال نشاطات تقويم المطابقة ومراحل تطبيقها، ويحدد المتطلبات ذات العلاقة الواجب الالتزام بها لإصدار شهادات المطابقة لسلعة/ خدمة ما، بما في ذلك عدد أيام العمل اللازمة لعملية المنح/ المتابعة، وحسب نوع السلع/ الخدمات الواردة في طلب الحصول على شهادة المطابقة.
- **تعليق الشهادة:** قيام الهيئة بإيقاف المنشأة عن استخدام الشهادة الممنوحة لفترة زمنية محددة، ولا يمكن للمنشأة استخدام هذه الشهادة إلا بعد تأكيد جهة المنح من قيام المنشأة بتلافي أسباب هذا التعليق.
- **إلغاء الشهادة:** إلغاء الشهادة الممنوحة للمنشأة، ولا يسمح لها باستخدام الشهادة نهائياً، ويتعين على المنشأة تقديم طلب جديد للحصول على الشهادة.
- **لجنة منح الشهادة:** هي لجنة مكونة من عضو أو أكثر مشكلة بمعرفة الهيئة للمراجعة واتخاذ قرار منح شهادة الجودة السعودية "حياك" من عدمه أو التجديد أو التعليق أو رفع التعليق أو الإلغاء استناداً إلى نتائج التقويم الفنية التي قامت بها جهة المنح.
- **لائحة العامة لنماذج المطابقة:** لائحة تُصدرها الهيئة لتحديد نماذج المطابقة المعتمدة في اللوائح الفنية، وذلك بناءً على الممارسات والأدلة الدولية لمنح الشهادات، خاصة المواصفة الدولية (ISO/IEC 17067) - تقويم المطابقة - أساسيات منح الشهادة للمنتج، والإرشادات الخاصة لنماذج منح الشهادات للمنتج.
- **المواصفة القياسية:** المواصفة القياسية الوطنية والدولية المعتمدة.
- **شهادة حياك:** هي شهادة المطابقة التي تصدرها الهيئة للمركز بموجبها يحق له استعمال العلامة السعودية «حياك» للدلالة على أن المركز مستوفي لمتطلبات هذه اللائحة، كما أن المركز لديه نظام إدارة فعال يضمن استمرار تقديم خدمات استقبال بالجودة المطلوبة.
- **المتطلبات الأساسية:** المتطلبات الخاصة بالخدمات التي قد تؤثر على السلامة والصحة والبيئة والتي يجب الالتزام بها.
- **الاستقبال:** التواصل بين الجهة وطالب الخدمة بهدف الاستماع إليه وإعلامه وتوجيهه والاستجابة لمطالبه، ويتم هذا التواصل عبر الاستقبال المباشر أو هاتفياً أو عن طريق البريد العادي أو البريد الإلكتروني.



- **المركز:** هو الجهة المسؤولة (مركز أو إدارة أو قسم) عن تقديم الخدمات للمستفيدين في المنظمة.
 - أي جهة حكومية أو أهلية تقوم باستقبال المستفيدين و/أو تقدم خدمات للمستفيدين.
 - تستثنى المواقع الإلكترونية لتقديم الخدمات والمراكز التي ليس لها مقر.
- **علامة «حياك»:** علامة اعتمدها الهيئة تدل على أن مركز خدمة المستفيدين لديه نظام إدارة فعال يضمن تقديم خدمات استقبال للمستفيدين مطابقة لللائحة والمواصفات القياسية السعودية الخاصة بها.
- **اللائحة:** هي اللائحة الفنية لشهادة الجودة السعودية "حياك" لمراكز خدمة المستفيدين، والتي تحدد الشروط والقواعد العامة لأعمال منح العلامة السعودية "حياك".
- **نظام الجودة:** مجموعة من العناصر المترابطة والمتفاعلة في المركز تحدد أساسيات وأهداف وعمليات لتحقيق الأهداف المرتبطة بالجودة.
- **المستفيد:** أي شخص طبيعي أو جهة ذات شخصية اعتبارية، يطلب /يحصل على منتج أو خدمة أو معلومة، مثال: مستهلك، مستعمل نهائي، مستفيد. (وقد يكون المستفيد داخل المركز أو خارجه).
- **علامات التوجيه الداخلية:** هي كل لوحة مكتوبة أو رمز ملون أو علامات حائطية أو أرضية تمكن طالب الخدمة من التعرف بسهولة على القسم أو المكتب المعني.
- **سجل المستفيد:** هي وثيقة تتضمن النتائج التي تم تحقيقها أو تقدم البرهان أو الإثبات على تنفيذ الأنشطة.
- **سياسة الجودة:** التوجيهات والاتجاه العام للمركز فيما يتعلق بالجودة، والمعتمدة رسمياً في سياسة الإدارة العليا.
- **الأشخاص ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة:** كل شخص يواجه صعوبات مادية أو اجتماعية عند تواصله بالمركز، قد يعني ذلك الأشخاص الذين يعانون من قصور في البصر أو السمع، أو من إعاقة ذهنية أو نفسية، أو أشخاصاً لا يحسنون الكتابة أو القراءة أو لا يتقنون اللغة الرسمية (أمي، أجنبي)
- **شخص محدود الحركة:** كل شخص يعاني من إعاقة في الحركة والمسن والمرأة الحامل والشخص المرافق لرضيع في الحضانة سواء يحمله أو كان داخل عربته.
- **طالب الخدمة:** مختلف أصناف المتعاملين الخارجيين الذين لهم علاقة بجهة تؤمن نشاطاً في مجال الخدمة.
- **الشكاوى والتظلمات:** هو تعبير عن عدم الرضا يوجه للمركز بخصوص الخدمات أو بخصوص عملية معالجة الشكاوى ذاتها والتي ينتظر منها رد أو حل بصفة ظاهرية أو ضمنية.
- **صالات الاستقبال:** مكان معد لاستقبال الزوار تتوافر فيه الموارد البشرية اللازمة للقبول والإعلام والتوجيه.
- **مواقع النشاط "تقديم الخدمة":** مجموعة المواقع الجغرافية التي تشملها علامة «حياك».
- **مجال التطبيق:** هي الخدمات المقدمة لطالبي الخدمة والأنشطة التي تمكن من تقديم الخدمات المعروضة. ويجب أن يشمل المجال نقطة الاتصال الأولى للاستقبال المباشر بين طالب الخدمة والمركز (قسم



/مكتب الاستقبال) إن وجدت. ويتم استكمال هذا التعريف كلما دعت الحاجة لذلك بالأنشطة التي استثنائها المركز من مجال تطبيق علامة «حياك»

- **مكتب الاستقبال:** نوافذ/مكاتب مفتوحة للعموم أو قاعة يوجه إليها الزوار الراغبون في إتمام إجراء إداري أو في الحصول على معلومات لها صلة بالخدمة.
- **المتصل:** شخص يتصل عن طريق الهاتف.
- **المدقق:** شخص لديه مؤهلات والمهارات لإجراء التدقيق، تكلفة جهة المنح ليقوم بنشاط التدقيق الوارد في هذه اللائحة.
- **التدقيق المبدئي:** إجراء للتحقق من مدى استيفاء الخدمة للمتطلبات الفنية والمجال المحدد في الطلب.
- **التدقيق الدوري:** إجراء دوري للتحقق من سلامة استعمال الجهة الممنوحة للشهادة والشعار واستمرار الالتزام بمتطلبات اللائحة وكذلك تطبيق لنظام الإدارة، وذلك بعد السنة الأولى من المنح وفي حال رغبة مقدم الطلب التجديد تكون الزيارة الدورية الثانية بمثابة زيارة التجديد.
- **العقد:** وثيقة خاصة بمنح علامة «حياك»، وبمقتضاها يكون للمركز الحق في استعمال علامة «حياك» بالمركز تحت ضوابط وشروط محددة لمدة محددة

٢ المجال:

يطبق هذا البرنامج على المراكز التي تتقدم بطلب إلى جهة المنح للحصول على شهادة المطابقة الخاصة بعلامة الجودة السعودية «حياك» والخاصة بجودة الاستقبال لتقديم الخدمات داخل مراكز خدمة المستفيدين.

٣ ملكية علامة حياك:

العلامة السعودية «حياك» هي ملكية حصريّة للهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة (SASO) بناءً على العلامة التجارية المسجلة، بالإضافة إلى تسجيل العلامة السعودية «حياك» على المستوى المحلي يمكن تسجيلها على المستوى الدولي أيضاً وذلك في الدول حيث توجد الحاجة لضمان حمايتها. وهي غير قابلة للتنازل (للتحويل) أو النقل إلا وفقاً للشروط المنصوص عليها في نظام العلامات التجارية السعودية ولا يمكن الاستحواذ عليها أو حجزها ولا تخضع لأي إجراءات إلزامية إلا في الحالات المنصوص عليها في الأنظمة ذات العلاقة.

٤ المراجع:

- اللائحة العامة لشهادات المطابقة للمنتجات والخدمات
- اللائحة الفنية لشهادة الجودة السعودية حياك لمراكز خدمة المستفيدين.



٥ حق الحصول على الشهادة

- ١/٥ يحق لكل مركز أن يتقدم بطلب إلى الهيئة للحصول على شهادة الجودة السعودية "حياك" بعد استيفاء جميع متطلبات اللائحة ذات الصلة، ثم تعرض على لجنة منح الشهادة.
- ٢/٥ إمكانية الحصول على علامة «حياك» الخاصة بجودة الاستقبال داخل المراكز متاح لكل جهة مكلفة بإدارة أي مرفق عام يتولى استقبال طالبي الخدمة، ويرغب أن يبرهن على التزامه بمتطلبات هذه اللائحة، وقد تكون هذه الجهة مؤسسة المجتمع المدني أو مؤسسة أو منشأة عامة أو خاصة.
- ٣/٥ يمكن الحصول على الشهادة لجهة بأكملها أو لجزء منها، وينبغي أن تحدد كتابياً مجموعة الخدمات (مجال التطبيق) والمواقع المعنية (مواقع النشاط)
- ٤/٥ يُعرف الخطاب الذي يتقدم به المركز طالباً الحصول على علامة «حياك» بـ "الطلب"، أما المركز الذي يتقدم فيُعرف بـ "الطالب"، وتتم الموافقة على منح الشهادة الخاصة بمنح علامة «حياك» على ضوء نتائج دراسة الطلب والالتزامات التي تعهد بها الطالب في الغرض.
- ٤/٥ تصدر الشهادة الخاصة بمنح علامة «حياك» بقرار من صاحب الصلاحية في الهيئة (أو من ينوبه)، وتكون الشهادة سارية لمدة ثلاث سنوات قابلة للتجديد تلقائياً ما لم يرد من المركز خلاف ذلك قبل ثلاثين يوماً من تاريخ انتهاء صلاحية الشهادة، ويخضع التجديد لنتائج عمليات المتابعة

٦ المتطلبات العامة

يجب على المتقدم بطلب الحصول على شهادة الجودة السعودية "حياك" لمراكز خدمة المستفيدين استيفاء الشروط التالية:

- ١- أن تكون المنشأة مرخصة قانونياً، وأن يكون مجال عمله متوافقاً مع مجال الشهادة المطلوبة.
- ٢- التزام مقدم الطلب بتطبيق كل الشروط الواردة في اللائحة العامة لشهادة المطابقة للمنتجات والخدمات وهذا البرنامج واللائحة الفنية لشهادة الجودة السعودية "حياك"
- ٣- يجب على مقدم الطلب الالتزام بالتقديم بطلب مستقل إلى جهة المنح وذلك لكل موقع
- ٤- تعبئة نموذج تقديم طلب شهادة حياك
- ٥- تعبئة نموذج تعهد وقرار شهادة حياك
- ٦- ارفاق جميع الوثائق الفنية المطلوبة والتعهد بدفع التكاليف المترتبة على الحصول على الشهادة.
- ٧- الالتزام بالإعلان دون تأخير عن أي تعديلات متعلقة بالمجال المتقدم عليه أو الحاصل على الشهادة، وأيضا أي تعديلات للوضع القانوني أو التنظيمي، أو وضعية الملكية.
- ٨- الالتزام بالاحتفاظ بسجل لجميع الشكاوى التي ترفع إلى مقدم الطلب حول مطابقة الخدمة، واتخاذ الإجراءات المناسبة وتوثيقها وإتاحة الملفات للجهة المعينة (SASO) بناء على طلبها.
- ٩- الالتزام بتقديم جميع التسهيلات اللازمة لجنة المنح (أو من تنوبه) عند إجراء التدقيق وتزويدها بجميع المعلومات.
- ١٠- الالتزام بإحاطة جهة المنح بأي وثيقة دعائية (بروشرات) للخدمات المقدمة



٧ المتطلبات الفنية للحصول على شهادة الجودة السعودية "حياك" لمراكز خدمة المستفيدين:

يجب على المنشأة تقديم المعلومات اللازمة للحصول على الشهادة، وتقع عليه مسؤولية استيفاء جميع المتطلبات في هذا البرنامج وفي المواصفات القياسية واللوائح والمراجع ذات العلاقة وتطبيق المراجع التكميلية حسب الحاجة لها، وفي حال تغيير أو تحديث للمواصفات أو اللوائح أو المراجع المذكورة يتم أخذ أحدث نسخة بالرجوع إلى الهيئة. وتتضمن معايير الجودة الخاصة بالخدمات التي يجب على المنشأة المتقدمة بطلب الحصول على شهادة الجودة السعودية "حياك" على الآتي:

١/٧ المتطلبات المتعلقة بنظام الجودة	
يجب على المركز أن ينشئ ويوثق ويحافظ على نظام الجودة ويحسن باستمرار من فاعليته طبقاً لمتطلبات هذه اللائحة، كما ينبغي على المركز أن يضبط العمليات المتعلقة بتقديم خدمات الاستقبال وأن يثبت أن لديه نظام جودة فعال يضمن أن تكون جودة خدمات الاستقبال المقدمة داخل مراكز خدمة المستفيدين مطابقة لهذه اللائحة	
يجب أن توثق إدارة المركز سياسة جودة ذات أهداف واضحة يعكس من خلالها إدارته الهادفة إلى تحسين الاستقبال ومشاركة الموظفين، ويجب:- ١. أن تحدد تلك السياسة مجال تطبيق العلامة والمواقع المعنية (مواقع النشاط). ٢. التأكد من أن سياسة الجودة معلنة ومفهومة لجميع العاملين وفي المستويات المختلفة بالمركز. ٣. تحديد سبل تنفيذ السياسة لتحقيق أهدافها (توفير التجهيزات اللازمة، وتنظيم العمل، وتنظيم المواقع، وتحديد السجلات، تكون قادرة على استخدام المرافق وتجهيزاتها، وتعيين الموظفين المؤهلين لتقديم الخدمات والقيام بالتحقق من حسن التطبيق لضمان حسن سير نظام الإدارة). كما يجب على المركز توفير ميثاق تقديم الخدمة للمستفيد، إضافة إلى وجوب توثيقه وأن يُعتمد من قبل الإدارة العليا ويتم إعلانه للمستفيدين. ملاحظة: يحدد ميثاق تقديم الخدمة للمستفيدين التزامات المركز في مجال تقديم الخدمات (مدة تقديم الخدمة، مدة معالجة الشكوى، مدة الرد على الاستفسار، وحقوق المستفيد في الخدمة، إلخ..)	١/٧/١ سياسة الجودة
١- يجب على إدارة المركز أن تحدد عضواً من المركز، بغض النظر عن مسؤولياته الأخرى، يتولى المسؤوليات والصلاحيات للتأكد من أن العمليات المطلوبة لنظام الجودة تم إنشاؤها وتطبيقها والمحافظة عليها والتحكم في الوثائق المتعلقة بالالتزامات وتنظيم ومتابعة التدقيق الداخلي والاستقصاء الخاص برضا المستفيدين ومخططات العمل وإعداد التقييم السنوي، والتواصل مع جهة المنح فيما يخص أعمال شهادة المطابقة الخاصة بالعلامة السعودية «حياك». ٢- يجب أن يحدد كل مركز مسؤوليات كل فرد يكون لعمله تأثير في مدى احترام الالتزامات مما يتطلب إيجاد:	٢/١/٧ المسؤوليات داخل المركز



- هيكل تنظيمي - وصف للوظائف	
يتعلق التنظيم الوثائقي بجميع الوثائق المرجعية المعتمدة وجميع البيانات المتعلقة بتطبيق مختلف عناصر العلامة والسجلات التي تمثل الدليل على ذلك التطبيق. ويجب تحديد القواعد الضرورية للتحكم في الوثائق والسجلات بحيث تصف التالي: ١- كيفية إعدادها وتحريرها وتوزيعها وتحديثها وإتلافها. ٢- طريقة اعتماد الوثائق الملائمة قبل إصدارها، ومراجعة وتحديث الوثائق عند الضرورة وإعادة اعتمادها، والتأكد من تمييز التعديلات والمراجعات السارية للوثائق، والتأكد أن الإصدارات المناسبة للوثائق المطبقة موجودة في أماكن استخدامها، والتأكد أن الوثائق واضحة ومقروءة ويمكن تمييزها، ومنع الاستخدام غير المقصود للوثائق الملغاة وإتباع أسلوب مناسب لتمييزها في حالة الحاجة لحفظها لأي سبب. ٣- طريقة مراقبة سجلات المركز لتقديم البرهان على المطابقة للمتطلبات والتشغيل الفعال لنظام الجودة، ويجب أن يقوم المركز بتحديد الضوابط اللازمة لتمييز وتخزين وحماية واسترجاع وحفظ والتخلص من السجلات أو إتلافها.	٣/١/٧ متطلبات التوثيق
يجب على المركز الرد على كل الشكاوى والتظلمات الكتابية المتعلقة باحترام هذا البرنامج الذي يدخل في مجال تطبيق العلامة وذلك في أجل لا يتجاوز شهراً، وتستثنى من تلك الشكاوى والتظلمات الطلبات المتعلقة بالحصول على امتياز من المركز أو الجهة المعنية أو الشكاوى القضائية المتعلقة بمعارضة صحة قرار إداري. كما يجب على المركز: ١- الاحتفاظ بسجل لجميع الشكاوى التي ترفع إليه، ويجب تخصيص ملف لشكاوى وتظلمات المستفيدين يحتوي على تاريخ الشكاوى وموضوعها واسم صاحبها وتاريخ معالجتها. ٢- اتخاذ الإجراءات المناسبة رداً على هذه الشكاوى أو بشأن أي إخلالات في الخدمات المقدمة التي من شأنها أن تؤثر على المطابقة لمتطلبات منح شهادة المطابقة الخاصة بالعلامة السعودية «حياك». ٣- توثيق الإجراءات المتخذة. ٤- يجب أن تكون هذه السجلات متاحة لمدققي جهة المنح أثناء الزيارات	٤/١/٧ رفع / معالجة الشكاوى (الاستجابة لشكاوى المستفيدين)



١- يجب القيام باستطلاع الرأي لمعرفة درجة رضا المستفيدين وتطلعاتهم مرة كل سنة على الأقل وذلك عن طريق مركز الاستقبال أو عبر مكاتب متخصصة في هذا المجال، وكذلك قياس رضا المستفيدين عن طريق (الهاتف، البريد الإلكتروني، أو عن طريق المقابلة المباشرة مع المستفيد). ٢- يجب اختيار العينة التي ستوجه لها الاستطلاع بطريقة منهجية تضمن التمثيل الجيد والحصول على نتائج حقيقية الأمر الذي يجعل القرارات المتخذة بناءً على ذلك صائبة مما يرفع من مستوى الخدمات المقدمة. ٣- يجب أن يتم توفير خاصية تقييم الخدمة في الاتصال الهاتفي والاستقبال المباشر وعن طريق الموقع الإلكتروني. ٤- يجب الاستفادة من نتائج الاستطلاع واعتمادها لإحاطة المستفيدين والموظفين (بواسطة ملاحظات أو رسالة إعلامية مثلاً) فضلاً عن اتخاذ إجراءات تحسينية. ٥- يجب قياس الرضا عن عملية التعامل مع الشكاوى ويجب أن يكون هناك إجراء منظم يتم اتخاذه لتحديد مستويات الرضا لدى المشتكين عن عملية التعامل مع الشكاوى، وقد يأخذ هذا صورة استبانات عشوائية للمشتكين وأساليب أخرى. ملاحظة: إحدى طرق تحسين الرضا عن عملية التعامل مع الشكاوى هي الحث على التواصل مع المشتكي والمركز.	٥/١/٧ قياس درجة رضا المستفيد
حرصاً على احترام الالتزامات المحددة بهذه اللائحة يجب على المركز تحديد مؤشرات أداء ومتابعتها دورياً، ويجب أن تتضمن مؤشرات لقياس رضا المستفيد حول مستوى جودة الخدمات والأخذ في الحسبان بمخرجاتها وكل معلومة ذات صلة، ومؤشرات تعكس مستويات النضج في تقديم الخدمات عن بعد. ملاحظة: مؤشر تقديم الخدمات عن بعد: هي مؤشرات فعالة لقياس أداء المراكز، ومعرفة مدى تقدمها من منظور الخدمات الإلكترونية، والذي يساعد كل مركز في تحديد وحصر خدماته، ووضع خارطة طريق لتحويلها من خدمات تقليدية إلى خدمات إلكترونية، مع رفع مستوى نضجه الإلكتروني. (*) أنواع المؤشرات: ١- مؤشر عدد الخدمات: يقيس مؤشر عدد الخدمات التقليدية، والتي لا زالت تُقدم بطريقة تقليدية، وذلك بزيارة المستفيد من الخدمة لمقر المركز للحصول على الخدمة، مقارنة بعدد الخدمات التي تحولت إلى خدمات إلكترونية، بالإضافة إلى ذلك، يقيس المؤشر أيضاً عدد الخدمات الموجهة لكل مستفيد. ٢- مؤشر مستوى النضج: يتركز مؤشر مستوى النضج على قياس مستوى ودرجة نضج تقديم الخدمات الإلكترونية، والذي لا يتحقق إلا بإحداث تغيير وتبسيط لإجراءات العمل الداخلية للمركز وأتمتها.	٦/١/٧ المؤشرات



٣- مؤشر معدلات استخدام الخدمات الإلكترونية: يقيس مدى استخدام القنوات الإلكترونية مقارنة بالقنوات التقليدية للحصول على الخدمات. مستويات النضج الأربع للخدمات الإلكترونية: ١- الخدمة المعلوماتية: تتمثل في تقديم معلومات عن الخدمة من خلال القنوات الإلكترونية، بحيث تحتوي على وصف الخدمة، ومتطلبات الحصول عليها (كنموذج طلب الخدمة إن وجد). ٢- الخدمة التفاعلية: يكون التفاعل باتجاه واحد من المستفيد إلى المركز، بحيث يتيح المركز للمستفيد تعبئة نموذج إلكتروني من خلال القنوات الإلكترونية وإرساله بشكل إلكتروني إلى المركز، ويتطلب من المستفيد مراجعة المركز لإتمام إجراءات الخدمة والحصول عليها. ٣- الخدمة الإجرائية: يكون التفاعل باتجاهين من المستفيد إلى المركز والعكس، بحيث يتيح المركز للمستفيد تعبئة النموذج إلكترونياً ومن ثم إرساله إلى المركز، وينفذ المركز الخدمة بكامل إجراءاتها داخل المركز حتى انتهاء تقديمها دون حاجة المستفيد لمراجعة مقر المركز. ٤- الخدمة التكاملية: يكون التفاعل باتجاهين من المستفيد إلى المركز والعكس، بحيث يتيح المركز للمستفيد تعبئة النموذج إلكترونياً ومن ثم إرساله إلى المركز، ويقوم المركز بتنفيذ الخدمة بكامل إجراءاتها داخل المركز وخارج المركز عن طريق التكامل مع جهات خارجية أخرى حتى انتهاء تقديم الخدمة، دون حاجة المستفيد لمراجعة مقر المركز.	
١- يجب على المركز أن يتخذ الأفعال اللازمة لإزالة أسباب حالات عدم المطابقة واتخاذ الإجراءات التصحيحية/أو الوقائية بغرض منع تكرار حدوثها، ويجب أن تكون الأفعال التصحيحية/أو الوقائية مناسبة لتأثيرات حالات عدم المطابقة المكتشفة/أو المحتملة. ٢- يجب على المركز تحديد القواعد والخطوات الضرورية لتعريف المتطلبات التالية: - مراجعة حالات عدم المطابقة (متضمنة شكاوى المستفيد). - تحديد مسببات حالات عدم التطابق التي تم اكتشافها/أو المحتملة ومسبباتها. - تقييم الحاجة لعمل إجراء لضمان عدم تكرار حالات عدم التطابق/أو لمنع حدوث عدم المطابقة. - تحديد وتطبيق الإجراء التصحيحي/الوقائي المطلوب. - حفظ سجلات بنتائج الإجراءات المتخذة. - مراجعة ومتابعة فاعلية الإجراء التصحيحي/الوقائي الذي تم اتخاذه.	٧/١/٧ الإجراءات التصحيحية / أو الوقائية



يجب أن يقوم كل مركز خدمة سنوياً بتدقيق داخلي يغطي مختلف الأنشطة المدرجة في مجال تطبيق الشهادة بما في ذلك عملية التعامل مع الشكاوى، ويكون التدقيق كالتالي: ١- يقوم بالتدقيق الداخلي مدققون مؤهلون مع الحرص على ضرورة تفادي تضارب المصالح بحيث يجب ألا يُشارك في التدقيق على القسم أي موظف يعمل فيه. ٢- يُتيح التدقيق الداخلي التحقق من مدى الوفاء بالمتطلبات المذكورة في هذه اللائحة. ٣- يتم إعداد التدقيق تحت إشراف المسؤول عن الجودة مع مشاركة الأطراف المعنية بإدارة الجودة. ٤- يجب أن توثق نتائج التدقيق في تقرير ويحتوي أيضاً على الإجراءات التي تم اتخاذها بناء على التدقيق، وتكون الإخلالات المسجلة خلال التدقيق الداخلي موضوع مخطط عمل تصحيحي. يتم وضع برنامج لمتابعة تصحيح حالات عدم المطابقة المسجلة خلال عمليات التدقيق اللاحق	٨/١/٧ التدقيق الداخلي:
يجب أن يقوم المركز بتنفيذ اجتماع التقييم السنوي مع الإدارة العليا على الأقل مرة كل سنة، ويتم إعداد الاجتماع تحت إشراف المسؤول عن الجودة بمشاركة الأطراف المعنية بنظام الجودة وتضم مدخلات الاجتماع النقاط التالية: ١- القيام بتحليل معمق للبيانات التي تعكس جودة الاستقبال ويجب أن يتناول التحليل على الأقل البيانات التالية: - المؤشرات. - الاستبانة الخاصة برضا المستفيدين. - عمليات التدقيق الداخلي. - الشكاوى والتظلمات. - متابعة ما تم إنجازه من الأعمال التحسينية المقررة في إطار اجتماع التقييم السنوي السابق. - التطورات القانونية التي قد تحدث. ٢- اعتماد الأعمال التحسينية التي يتعين القيام بها وتتعلق بتوفير الموارد وبالتنظيم الداخلي، وتدرج هذه الأعمال في مخطط يتم فيه على الأقل توضيح المسؤول (أو المسؤولين) عن كل عمل وعلى التاريخ المخطط للإنجاز، ويتولى المسؤول عن الجودة إعداد تقرير حول هذا التقييم وتعتمده أعلى سلطة في مركز الاستقبال، ويتم توزيع ملخص التقييم السنوي على جميع العاملين في المركز.	٩/١/٧ اجتماع التقييم السنوي:



٢/٧ المتطلبات الفنية الخاصة بجودة الاستقبال لتقديم الخدمات للمستفيدين:

١/١/٢/٧ الحفاظ على سرية معلومات المستفيدين

- يجب أن يأخذ المركز أمان معلومات وخصوصية المستفيدين على محمل الجد، بحيث أن كون الركيزة الأهم بين المركز والمستفيد الحفاظ على شفافية عملية جمع المعلومات الشخصية، وتوفير خيارات مجددة للمستفيدين تهدف لحماية سريتهم من خلال استخدام حلول متخصصة في أمن المعلومات وحماية المستفيدين.
- يجب منح الوصول لمعلومات المستفيدين والاطلاع عليها فقط للأشخاص المصرح لهم، ولا يُطلب من المستفيد إلا الحد الأدنى من المعلومات وفق الاحتياجات للتمكن من تقديم أفضل خدمة.

١/٢/٧ متطلبات عامة:

٢/١/٢/٧ الالتزام بالقوانين والتشريعات الوطنية

- يجب استيفاء متطلبات القوانين والتشريعات المعمول بها محلياً، وعدم خرقها سواءً على مستوى سياسة المركز أو عملياته أو العاملين فيه.

٣/١/٢/٧ الباقية والاهتمام

- يجب أن يتحلى موظفو خدمة المستفيدين باللباقة والسلوك الحسن، والمهنية وأن يتصرفوا بطريقة لائقة ومحترمة، ويبادروا دائماً بخدمة المستفيدين، كما يجب عليهم أن يتفهموا مشاكل المستفيدين ويتعاملوا مع طلباتهم بمسؤولية ومهنية.

٤/١/٢/٧ الأخلاق والمظهر الحسن

- يجب على مركز خدمة المستفيدين وضع سياسة خاصة تحث على ضرورة الاهتمام والالتزام بحسن المظهر ومراعاة احترام المعتقدات والتقاليد الاجتماعية في البلاد الذي يوفر فيه المركز خدماته، ويجب على موظفي المركز الحرص على الالتزام بمقتضيات هذه السياسة.

٥/١/٢/٧ توفير المعلومات

- يجب توفير المعلومات عن الخدمات التي يقدمها المركز، وتحديد متطلبات الاستفادة من هذه الخدمات وكيفيةها، كما يجب أن يبقى المستفيدون على اطلاع دائم بمراحل سير الخدمة.
- يجب أن يتم توفير شرح مبسط لجميع الخدمات التي يتم تقديمها وكذلك شرح مبسط عن حقوق المستفيد والواجبات المطلوبة منه وإيضاح العقوبات المترتبة عن كل مخالفة يتم ارتكابها سواء من جانب المركز أو المستفيد (إن وجدت).

٦/١/٢/٧ الاستجابة



• يجب أن تتم الاستجابة لطلب المستفيد بطريقة مباشرة من أول تواصل وبسرعة وكفاءة عالية بدون تأخير وأن تتم معالجة الصعوبات بسرعة دون تحويلها لموظفين آخرين.	
٧/١/٢/٧ الجودة والاعتمادية • يجب أن يحصل المستفيد على الخدمة كما وُعد بها، وأن تقدم الخدمة للمستفيدين من دون أي أخطاء وأن تُعالج الصعوبات التي قد تطرأ فوراً وذلك من خلال توفير معلومات صحيحة وإجراءات خدمة سليمة.	
٨/١/٢/٧ سهولة التواصل والقيمة المضافة • يجب أن يحصل المستفيد على الخدمة بطرق مختلفة وأن تكون الخدمة متوفرة في الوقت الذي يرغب فيه المستفيد بالتفاعل ومن خلال القنوات التي يفضلها (إيميل، فاكس) وأن يكون لها قيمة مضافة له.	
٩/١/٢/٧ التركيز على المستفيدين • يجب على جميع الموظفين أن ينظروا إلى المستفيد على أنه الجزء الأهم في عملهم وأن يسعوا دائماً إلى توفير خدمة متميزة له.	
١٠/١/٢/٧ المسؤولية والتمكين • يعد الإحساس بالمسؤولية والتقييم تجاه توفير الخدمة من الأمور الضرورية والجوهرية لتقديم خدمة متميزة واستثنائية للمستفيدين، ولتكريس مبدأ المسؤولية الذي يجب أن يطبق على كافة موظفي خدمة المستفيدين يجب وضع آليات واضحة ومتوازنة لمكافأة الموظفين الذين يؤدون عملهم على أحسن وجه والرفع من أداء باقي الموظفين.	
١١/١/٢/٧ التعاون وروح الفريق • يجب الحرص على تحقيق الأهداف والغايات المشتركة. • يجب تقدير الإنجاز. • يجب عدم التهرب من المستفيدين. • يجب تجنب إلقاء اللوم أو توجيه الاتهام للآخرين.	
يجب أن يتم توضيح المعلومات التالية للمستفيدين حول الخدمات المقدمة: ▪ أوقات عمل مركز تقديم الخدمة للاستقبال المباشر أو عبر الهاتف أو عبر الطرق الإلكترونية الحديثة وكذلك طريقة حجز المواعيد.	



▪ طرق التواصل بمركز تقديم الخدمة (البريد، الهاتف، الفاكس، البريد الإلكتروني، الموقع الإلكتروني، إلخ). ▪ عنوان المركز وعنوان البريد الإلكتروني وأرقام الهواتف والفاكس. ▪ المعلومات الضرورية للوصول إلى مقر المركز المعني (مواقف السيارات القريبة من المقر، طريقة الوصول إلى المقر باستخدام وسائل النقل العمومي، تهيئته للأشخاص ذوي الإعاقة...). ▪ خاصة أو إمكانية التواصل عن بعد (الموقع الإلكتروني، الخط المجاني، الخدمات التفاعلية، إلخ). ▪ طريقة تقديم الشكاوى حول خدمات المركز. ▪ الحفاظ على نظافة وترتيب بيئة العمل. ▪ توضيح اشتراطات الخدمة من خلال وسائل التواصل الممكنة. يجب أن تتوفر المعلومات اللازمة في مكان الاستقبال الخاص بالمركز وعلى الموقع الإلكتروني التابع له - في حال وجوده - ويمكن عند الطلب الحصول عليها بالبريد العادي أو الإلكتروني، كما يجب تحديث المعلومات المطروحة عند اللزوم. يجب بيان مواعيد وتوقيت عمل المركز بوضوح على مستوى المدخل الرئيسي للمبنى ويجب أن يكون العنوان البريدي والبريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني وأرقام الهاتف الخاصة بالمركز متاحاً على "دليل الهاتف" وأي مرجع مماثل، كما يجب تحديث هذه البيانات باستمرار عند اللزوم.	٢/٢/٧ متطلبات توفير معلومات التواصل مع مركز الخدمة:
---	---



١/٣/٢/٧ متطلبات الاستقبال والتوجيه الهاتفي

يتعلق هذا البند بالأرقام المخصصة لاستقبال مكالمات المراجعين والزوار، خلال ساعات العمل أو خارج أوقات العمل، عبر رسالة مسجلة أو عبر الموزع الصوتي، إما مباشرة من قبل الموظف أو بطلب الانتظار والتحويل.

ويشترط في الاستقبال الهاتفي ما يلي:

- تسجيل المكالمات الهاتفية وإبلاغ مُراجع مركز خدمة المستفيدين بذلك في بداية المكالمة الهاتفية.
- توفير رسالة صوتية تتضمن المعلومات الأساسية المتعلقة بأوقات العمل دون أن يُفسح المجال بالضرورة لترك رسالة صوتية.
- الإجابة على الاتصال في خمس دقائق كحد أقصى أو إيجاد حلول أخرى للتواصل مع المستفيد (كمثال: في حال تجاوز الخمس دقائق يتم تحويله على الرد الآلي وإعطاء المتصل خيار الانتظار أو معاودة الاتصال به من المركز مع تحديد الوقت).
- تحية المتصل من خلال التحية المعتمدة (مثلاً: السلام عليكم، شكرًا لاتصالكم بـ... اسمي... كيف يمكنني أن أساعدك؟).
- الإصغاء الجيد وعدم التكهن بما يطلبه المستفيد، فهذا قد يؤدي إلى إعطائه معلومات خاطئة.
- تحديد احتياجات المستفيد والإجابة بعبارات تُظهر اهتمام الموظف بالحديث، والإجابة بعبارات تعكس الاهتمام والإصغاء (مثلاً: "نعم"، "صحيح"، "بالطبع").
- تلخيص الموظف العبارة الافتتاحية للمتصل للحفاظ على تركيزه، طرح أسئلة توضيحية مهذبة للتأكد من فهم احتياجات المستفيد فهما جيداً وتجنب مقاطعته، ويجب استخدام اسم المستفيد مرتين على الأقل خلال التعامل.
- الإصغاء لنبرة صوت المستفيد لفهم شعوره ومن ثم شرح الإجراءات الداخلية للمستفيد.
- في حال كان الموظف بحاجة للاطلاع على بعض المعلومات أو حساب محدد أو يحتاج إلى الحصول على معلومات شخصية عن المستفيد، فيجب شرح أسباب الحاجة لهذه المعلومات وطلب الإذن من المستفيد.
- يجب توجيه المستفيدين بسرعة نحو الجهة المعنية، إما عبر الموزع الهاتفي أو الموزع الصوتي، وعندما يتصل المستفيد بالموزع الهاتفي يجب أن يتولى هذا الأخير السؤال عن طلبه ويبلغه بالمركز المعني قبل تحويله نحوه.
- إذا كانت هناك حاجة لتحويل المستفيد إلى جهة أخرى، يجب شرح أسباب ذلك، وإعلامه بهوية وصفة الشخص الذي سيتم تحويله إليه، ومن ثم طلب الإذن قبل تحويله إلى وضعية الانتظار، ويجب ألا ينتظر المستفيد على الخط أكثر من

٣/٢/٧ حسن الاستقبال والتوجيه:



ثلاثون ثانية، ويتم تعليق الاتصال مع المستفيد ليتم إطلاع الشخص الذي سيتم تحويل الموضوع إليه على جميع التفاصيل اللازمة، وعلى الموظف أن يعرّف عن نفسه ويشكر المستفيد على الانتظار، ثم ينتقل مباشرةً إلى صلب الموضوع.

- عزل الضجيج أثناء مكالمة المستفيد.
- يجب تحديد المدة القصوى التي يلزم مركز الخدمة لتقديم الخدمة للمستفيد، ويجب أن تتلاءم هذه المدة مع طبيعة عمل المركز وحساسية نشاطه.

٢/٣/٢/٧ متطلبات الاستقبال والتوجيه المباشر

يجب تحديد احتياجات المستفيد بناءً على طرح أسئلة توضيحية مهذبة للتأكد من فهم احتياجاته والإجابة بعبارات تُظهر اهتمام الموظف أثناء المحادثة (مثلاً: "نعم"، "صحيح"، "بالطبع")؛ ويجب استخدام اسم المستفيد مرتين على الأقل خلال التعامل. ويتضمن الجزء التالي متطلبات مهارات التواصل عند موظفي خدمة المستفيدين والتواصل الشفهي عند الاستقبال المباشر للمستفيدين:

أ- نبرة الصوت:

يُضفي التغيير في نبرة الصوت طابعاً من الاهتمام والحماسة على الكلمات التي ينطقها الموظف، ويجب استخدام السمات الصوتية واللفظية المناسبة لإعطاء قوة في الإقناع وإضافة المصداقية لخطابه.

ب- السرعة:

يجب أن يكون الكلام بوتيرة تسمح للمستفيدين فهم وتذكر المعلومات، حيث يجب ألا تكون وتيرة الكلام سريعة، خصوصاً إذا كان الحديث يتضمن الكثير من التفاصيل والمعلومات الفنية، كما لا يجب أن تكون وتيرة الكلام بطيئة حتى لا يشعر المستفيدون بالملل، على سبيل المثال (في حال كان المستفيد بحاجة للاطلاع على بعض المعلومات عن الخدمة أو تفاصيل أكثر، فيجب على الموظف إرسالها له مباشرة).

ج- ارتفاع الصوت:

يتحدد مدى ارتفاع أو انخفاض مستوى الصوت أثناء الحديث بمستوى الضجيج في مكان العمل، وقد يرغب الموظف في التأكيد على نقطة معينة إلا أنه يجب تفادي الصراخ أو الكلام بصوتٍ خافتٍ يصعب سماعه.

د- الاحترام:

يمكن التعبير عن الاحترام بطرق مختلفة تأخذ بعين الاعتبار اختلاف العادات والثقافات للأشخاص من خلال (الإيماءات والإشارات، التواصل البصري، الرموز، إلخ)، مع تجنب الأمور الواجب تفاديها.

هـ- التفهم:

يضع الموظف نفسه مكان المستفيد ويحاول فهم موقفه ووجهة نظره.



و- الانفتاح:

يجب تقبّل الاختلاف في وجهات النظر بدون إطلاق الأحكام وذلك من خلال الإصغاء، ويجب على الموظف تقبل فكرة أنّه قد يكون عليه تغيير عاداته أو طريقة تفكيره.

ز- التحلي بالصبر:

من الضروري المثابرة والتحلي بالصبر عند التعامل مع ثقافاتٍ مختلفة.

ح- الانطباع الأول:

عند بداية التعامل يجب تذكر أن هناك انطباعاً أولاً واحداً فقط ولن يكون هناك أي فرصة ثانية لتدارك الأمر وتحسين هذا الانطباع.

٣/٣/٢/٧ متطلبات البريد الإلكتروني

يتعلق هذا البند باستقبال استفسارات المستفيدين من خلال البريد الإلكتروني ويشترط في الاستقبال الإلكتروني للاستفسارات والطلبات ما يلي:

- توفير رسالة نصية في الموقع الإلكتروني تتضمن المعلومات الأساسية المتعلقة بأوقات العمل اللازمة للرد على البريد الإلكتروني.
- توفير رسالة نصية في الموقع الإلكتروني تتضمن المعلومات الأساسية اللازمة على المستفيد توفرها أثناء طلبه عن طريق البريد الإلكتروني.
- سرعة الرد مع المستفيد في حد أقصى لا يتجاوز ٣ أيام عمل.
- القراءة الجيدة للبريد الإلكتروني وعدم التكهّن بما يطلبه المستفيد، فهذا قد يؤدي إلى إعطائه معلومات خاطئة.

٤/٣/٢/٧ متطلبات الاستقبال الإلكتروني الشات (إن وجد)

يتعلق هذا البند باستقبال استفسارات المراجعين والزوار من خلال الموقع الإلكتروني الشات، ويشترط في الاستقبال الإلكتروني للاستفسارات والطلبات ما يلي:

- توفير رسالة نصية في الموقع الإلكتروني تتضمن المعلومات الأساسية المتعلقة بأوقات العمل في خدمة الشات الإلكترونية.
- تسجيل المحادثة الإلكترونية وإرسال المحادثة كاملة للمستفيد على البريد الإلكتروني بعد الانتهاء من طلبه.
- سرعة الاتصال مع المستفيد في حد أقصى دقيقتين.
- تحية المتصل عن طريق الشات من خلال التحية المعتمدة والطلب المباشر لبيانات المستفيد في حال انقطع الاتصال الإلكتروني بالخدمة (الانترنت) يجب على مقدم الخدمة معاودة الاتصال الهاتفي بالمستفيد، (مثلاً: السلام عليكم، شكراً لتواصلك عبر خدمة الشات. --- اسمي. --- الرجاء



- تزويدي بأسمك ومعلومات التواصل الخاص بك في حال انقطع الاتصال بك
لأتمكن بمعاودة الاتصال بك، كيف يمكنني أن أساعدك؟).
- القراءة الجيدة وعدم التكهن بما يطلبه المستفيد، فهذا قد يؤدي إلى إعطائه معلومات خاطئة.
 - تحديد احتياجات المستفيد والإجابة بعبارات تُظهر اهتمام الموظف بالحديث، والإجابة بعبارات تعكس الاهتمام والإصغاء (مثلاً: "نعم"، "صحيح"، "بالطبع").
 - تلخيص الموظف العبارة الافتتاحية للمستفيد للحفاظ على تركيزه، طرح أسئلة توضيحية مهذبة للتأكد من فهم احتياجات المستفيد فهما جيداً وتجنّب مقاطعت، ويجب استخدام اسم المستفيد مرّتين على الأقل خلال التعامل.
 - في حال كان الموظف بحاجة للاطلاع على بعض المعلومات أو حساب محدد أو يحتاج إلى الحصول على معلومات شخصية عن المستفيد، فيجب شرح أسباب الحاجة لهذه المعلومات وطلب الإذن من المستفيد.
 - في حال كان المستفيد بحاجة للاطلاع على بعض المعلومات عن الخدمة أو تفاصيل أكثر، فيجب على الموظف توفيرها مباشرة اما عن طريق توفير رابط او كتابة المعلومة على الشات.
 - يجب تحديد المدة القصوى التي يلزم مركز الخدمة لتقديم الخدمة المطلوبة للمستفيد، ويجب أن تتلاءم هذه المدة مع طبيعة عمل مركز الخدمة وحساسية نشاطه.



٤/٢/٧ متطلبات تقديم الخدمة لذوي الاحتياجات الخاصة:

تختلف احتياجات هذه الفئة من المستفيدين عن احتياجات الفئات الأخرى، بل أنها قد تختلف من مستفيد إلى آخر ضمن الفئة نفسها، ومن المهم جداً أن يعمل موظفو خدمة المستفيدين على تحديد احتياجات هذه الفئة من المستفيدين، والتي على ضوءها يمكن تقديم خدمات إضافية من قبيل ملء الاستمارات، أو طباعة الوثائق والمواد بخط عريض، أو الاستعانة بزميل ليقوم بالترجمة، أو تقديم شروحات مفصلة، أو القيام بأي أمرٍ تسهيلي آخر (مثل خدمة الانتقال إلى سيارة المستفيد) وكذلك توفير مواقف خاصة لهم امامية وقريبة.

ويشمل المستفيدين من الأشخاص ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة على سبيل المثال لا الحصر:

- أ- المكفوفون وضعاف النظر
 - أفراد هذه الفئة يكونون غير قادرين على قراءة الاستمارات أو جمع المعلومات من الكتيبات أو المواقع الإلكترونية لذلك يجب على موظفي خدمة المستفيدين تزويد المستفيد من هذه الفئة بتعليمات ومعلومات مفصلة، ومساعدة المستفيد على تعبئة الاستمارات عند الحاجة.
 - يمكن للموظفين أن يطبعوا الوثائق والمستندات بخطوط عريضة كي تبدو أكثر وضوحاً في القراءة.
 - لدى استقبال أحد أفراد هذه الفئة من المستفيدين، يجب على الموظف التوجه إليه والتعريف بنفسه، ومخاطبته بطريقة واضحة، مع الحرص على عدم لمسه دون طلب الإذن منه.
- ب- الصم وضعاف السمع
 - يواجه أفراد هذه الفئة صعوبة في سماع التعليمات الشفهية وعليه يجب على موظف خدمة المستفيدين أن يسأل المستفيد ما إذا كان يفضل استخدام طريقة أخرى في التواصل (كالكتابة).
 - يجب أن يكون الموظف واضحاً ودقيقاً عند إعطاء الإرشادات، وأن يتأكد من أن المستفيد ينظر إليه قبل البدء بالكلام.
 - يستطيع الموظف أن يتواصل مع المستفيد في مكتب آخر في جو من الخصوصية، مما يسمح له بالتكلم بصوت أعلى من دون التعرض لخصوصية المستفيد.
 - إذا كان المستفيد يستخدم لغة الإشارات، فيتعين على الموظف أن يحاول إيجاد زميل له يستطيع التواصل مع المستفيد بهذه اللغة، ويجب توفير الطرق المناسبة للتعامل مع من يستخدم لغة الإشارة خصوصاً في الأماكن التي يكثر

١/٤/٢/٧ تيسير الإجراءات بالنسبة إلى المستفيدين ذوي الاحتياجات الخاصة:



- بها مستفيدون من الصم وضعاف السمع (على سبيل المثال العيادات الطبية والمراكز الصحية التي تخدم هذه الفئة).
- ج- الذين يعانون من مشاكل في اللغة أو النطق
- يمكن أن يكون لدى أفراد هذه الفئة حالة مرضية تجعلهم يتلعثمون أو يتأتؤون، أو تجعل من الصعب عليهم التلفظ بالكلمات، أو تمنعهم من التعبير بشكل جيد أو من فهم اللغة المستخدمة في المحادثة أو الكتابة وعليه فمن الضروري أن يتذكر موظف خدمة المستفيدين أن وجود إعاقة معينة لدى المستفيد لا يعني على الإطلاق وجود إعاقة أخرى (مثلاً: إذا كان المستفيد يواجه صعوبة في الكلام، فلا يفترض أنه يعاني من إعاقة عقلية).
 - يتعين على الموظفين في هذه الحالة طرح أسئلة يمكن الإجابة عليها بـ "نعم" أو "لا"، وأن يطلب من المستفيد تكرار المعلومة في حال تعذر عليهم الفهم.
- د- المصابون بإعاقات بدنية
- قد يواجه أفراد هذه الفئة صعوبة في التوجه إلى مراكز الخدمات، وصعوبة في الاقتراب من نوافذ أو مكاتب الخدمة وعليه فقد تكون الطريقة المثلى لخدمة هذه الفئة من المستفيدين هي عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني.
 - في حال دعت الحاجة إلى حضورهم شخصياً إلى مركز الخدمة، و يجب القيام بالترتيبات اللازمة لتأمين وصولهم إلى المنشآت وتسهيل دخولهم إليها، والحد من فترة انتظارهم، والحرص على عدم إجبارهم على العودة إلى المركز مجدداً إلا في حالة الضرورة القصوى، ومن هذه الترتيبات حجز مواعيد مسبقة لهؤلاء المستفيدين والاتصال بهم أو مراسلتهم عبر البريد الإلكتروني قبل الموعد لإبلاغهم بالمستندات التي عليهم إحضارها معهم.
 - يجب القيام بالتوعية اللازمة لموظفي الاستقبال حول كيفية استئصال المستفيدين من الأشخاص ذوي الإعاقة والتكيف مع طبيعة الصعوبة الملاحظة ونوعيتها، مع الحرص على تسهيل مهمتهم.



تختلف احتياجات هذه الفئة من المستفيدين كثيراً عن احتياجات الفئات الأخرى، بل أنها قد تختلف من مستفيد إلى آخر ضمن الفئة نفسها، ومن المهم جداً أن يعمل موظفو خدمة المستفيدين على تحديد احتياجات هذه الفئة من المستفيدين، التي على ضوءها يمكن تقديم خدمات إضافية من قبيل ملء الاستمارات، أو طباعة الوثائق والمواد بخط عريض، أو الاستعانة بزميل ليقوم بالترجمة، أو تقديم شروحات مفصلة، أو القيام بأي أمر تسهيلي آخر.

ويشمل المستفيدون من هذه الفئة على سبيل المثال لا الحصر:

أ- كبار السن

هذه الفئة من المستفيدين تحتاج إلى التآني والصبر والرفق في التعامل، ومساعدتهم على تعبئة النماذج وإنجاز معظم مراحل الخدمة، وإرسال الخدمة إليهم حتى لا يعود المستفيد منهم لاستلام المعاملة.

ب- النساء

تحتاج هذه الفئة إلى معاملة خاصة وإعطاء الأولوية والخصوصية اللازمين، وتوفير موظفة معينة أو مكتب خاص بالنساء حسب القوانين واحتياجات المستفيد (مثال فصل انتظار النساء عن انتظار الرجال، أيضاً مراعاة الحوامل والرضع بإعطائهم الأولوية).

ج- المصابين

تحتاج هذه الفئة من المستفيدين إلى معاملة خاصة حيث تكون لديهم إصابات تحول دون إكمال المعاملة بالطريقة المعتادة بالسرعة المطلوبة، وعليه فإنه يجب للموظف أن يساعد على تعبئة النماذج وإنجاز معظم مراحل الخدمة، وإرسال الخدمة إليهم حتى لا يعود المستفيد منهم لاستلام المعاملة.

د- الذين لا يتحدثون اللغة العربية

يكون أفراد هذه المجموعة من الأجانب، حيث يواجهون صعوبة في التحدث/الفهم باللغة العربية، وعليه يجب على الموظف بذل كل الجهود لتوفير موظف في المركز يتحدث لغة يسهل على المستفيد فهمها والتواصل من خلالها.

هـ- الأميون

يجب على موظفي خدمة المستفيدين التحلي بالصبر ومحاولة التواصل معهم بشتى الطرق خاصة مساعدتهم على تعبئة النماذج وإنجاز معظم مراحل الخدمة.

**٢/٤/٢/٧ معايير تقديم
الخدمة للمستفيدين من
ذوي الاحتياجات المختلفة:**



٥/٢/٧ متطلبات توفير المعلومات للمستفيد	
• يجب توفير كل المعلومات والتوضيحات الممكنة للمستفيدين لمساعدتهم قدر الإمكان على تعبئة الاستمارات الإدارية واستكمال ما فاتهم عبر إحدى قنوات الاتصال المتاحة من بريد عادي أو بريد إلكتروني أو هاتف، مع تحديد المدة القصوى التي يلتزم مركز الخدمة بتقديم الرد خلالها. • استخدام نماذج المراسلات المكتوبة والإلكترونية بلغة ملائمة تناسب مع درجة فهم المستفيد. • يجب إعطاء وصل استلام لكل شخص يتقدم إلى أحد مراكز خدمة المستفيدين للاستفادة من خدماتها. • في حالة اعتماد الوسائل البريدية أو الإلكترونية لإرسال الملف أو الطلب للاستفادة من الخدمة، فإن الختم البريدي أو الإبلغ الإلكتروني بالتسلم يقوم مقام الوصل المنصوص عليه أعلاه. • يجب أن تتضمن كل المراسلات الصادرة عن المركز البيانات التالية على الأقل (متابع الملف، الاسم الكامل للموظف المكلف بالملف، بيانات الاتصال به، تاريخ ومكان الإصدار).	١/٥/٢/٧ تيسير عملية إعداد ملفات المستفيدين وحفظها
٦/٢/٧ متطلبات تهيئة صالات الاستقبال	
• يجب أن يوجد موظف بصفة مستمرة خلال ساعات عمل المركز للتعهد بخدمة المستفيدين في النوافذ وفي مكاتب الاستقبال المباشر. • يجب وضع آلية لترتيب انتظار المستفيدين. • يجب أن توضع علامات داخلية على المكاتب التي تستقبل المراجعين لوحات إرشادية تسهل التعرف عليها. • عند توفر نقطة استقبال مركزية، يجب على موظف الاستقبال استقبال المستفيد وتوجيهه بسرعة إلى من يهّمه الأمر، ويجب أن يُبلّغ المستفيد باسم الجهة المعنية ومكانها. • يجب أن يحرس موظفو خدمة المستفيدين على عدم ترك المستفيدين ينتظرون في الصف أو في منطقة الانتظار لفترات طويلة، كما يجب الترحيب بهم بطريقة ودية ومهنية، وجعلهم يشعرون بأنهم يحظون بالاهتمام الكامل، يجب عدم دمج عمل موظفي الاستقبال مع عمل مقدمي الخدمة.	١/٦/٢/٧ مكان الاستقبال



يجب توفير شرح مبسط عن جميع الخدمات وطرق التقديم عليها التي يستطيع المركز تقديمها للمستفيد (مثلاً: البروشورات او شاشات الكترونية او انفوجرافيك).

٨ خطوات منح الشهادة

١/٨ تقديم الطلب

يتقدم المركز بطلب للحصول على شهادة المطابقة الخاصة بعلامة «حياك» إلى إدارة شهادات المطابقة بالهيئة، وينبغي أن يحدد فيه مجموعة الخدمات (مجال التطبيق) والمواقع المعنية (مواقع النشاط).

٢/٨ استلام ودراسة الطلب

تقوم جهة المنح بدراسة طلب الحصول على الشهادة والوثائق المرفقة به، ويبلغ المركز بنتائج الدراسة خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ تقديم الطلب وفي حالة وجود نواقص يجب استكمال تلك النواقص خلال ثلاثين يوماً من تقديم المركز للطلب.

٣/٨ التدقيق المبدئي

١/٣/٨ تُعين جهة المنح فريقاً لزيارة المركز وصلات الاستقبال للتدقيق عليها خلال ساعات العمل الرئيسية وفق ما تحدده الهيئة وما تنص عليه اللائحة.

يشتمل التدقيق على إجراء تدقيق ميداني تهدف إلى التأكد من أن الترتيبات المحددة والمستخدمة من قبل مركز الاستقبال صاحب الطلب تُلبي متطلبات اللائحة، توضع تحت تصرف المدقق وبصفة مجانية كل الوسائل التي يحتاجها لأداء مهمته (القاعات، والمكاتب، والأشخاص المؤهلون، وكل الوثائق المتعلقة بنظام الجودة، إلخ...).

ويُنهي التدقيق بجلسة عمل ختامية تعرض فيها نتائج التدقيق وتسلم خلالها عند الضرورة للمركز بطاقات حالت عدم المطابقة وفق متطلبات اللائحة.

٢/٣/٨ يُمنح المركز مدة اربعة أسابيع لإرسال الأعمال التصحيحية المقترحة وتاريخ تنفيذها إلى جهة المنح والتي بدورها تقيّم فاعليتها ثم ترسل تقرير التدقيق إلى المراكز المعنية خلال أسبوع من استلام الاجراءات التصحيحية.

٤/٣/٨ تلتزم جهة المنح بالتعامل مع المعلومات الخاصة بالمركز بسرية تامة.

٤/٨ منح الشهادة

١/٤/٨ يُعد تقرير عن نتائج زيارة التدقيق متضمناً التوصية بمنح الشهادة للمركز من عدمه ويُعرض على لجنة منح الشهادة. ويمكن للجنة طلب تنفيذ أعمال تقويم إضافية وعلى حساب المركز، أو طلب تنفيذ تحسينات في نقاط معينة قبل اتخاذ قرار المنح.

٢/٤/٨ في حال استيفاء الشروط، تُمنح الشهادة للمركز وتصدر الشهادة بقرار من صاحب الصلاحيّة في الهيئة (أو من نيابه) وتكون الشهادة صالحة لمدة ثلاث سنوات تتجدد تلقائياً ما لم تسجل جهة المنح خلال أعمال المتابعة عدم مطابقة أو مخالفة للمتطلبات أو يرد من المركز طلب إيقاف قبل ثلاثين يوماً من تاريخ انتهاء صلاحية الشهادة.

٥/٨ المتابعة والتجديد (التدقيق الدوري/تدقيق التجديد)

١/٥/٨ تعتمد المتابعة الدورية لمراكز خدمة المستفيدين الحاصلة على علامة «حياك» على زيارات تدقيق متابعة لها وتشمل المتابعة أيضاً تقويم استعمال علامة «حياك».



٢/٥/٨ تقوم جهة المنح بإجراء التدقيق الدوري على المراكز الممنوحة لها الشهادة على فترات محددة خلال فترة صلاحية الشهادة بحيث لا تقل عن مرة واحدة في السنة، ويشمل التدقيق الدوري نفس خطوات التدقيق المبدئي، وخلال السنة الأخيرة وقبل انتهاء صلاحية الشهادة المقدرة بثلاث سنوات فيجري تدقيق تجديد المنح لشهادة المطابقة.

٣/٥/٨ يحق لجهة المنح تنفيذ زيارات فجائية وذلك للتأكد من وفاء المركز بمتطلبات اللائحة ذات الصلة. ٤/٥/٨ تتوقف إجراءات المتابعة على القرارات المتخذة على إثر عمليات المراقبة الدورية. وإذا أظهر تقرير التدقيق أي إخلال واضح يتعلق بالالتزام بمتطلبات اللائحة ذات الصلة، فيُعرض التقرير على لجنة منح الشهادة التي تقترح قراراً وفقاً لما ورد في المادة (٧).

٥/٥/٨ تُنظم أعمال تدقيق المتابعة حسب الجدول المبين في الملحق (١) والذي يضبط نوع العمليات ودوريتها. وفي حال تعدد المواقع التي تؤدي نفس الخدمة أو خدمات متشابهة، يُطبق جدول عينات عمليات التدقيق المبين في الملحق (١).

٩ لجنة منح الشهادة

تقوم اللجنة بالإشراف على مراجعة جميع المعلومات والنتائج المتعلقة بالتقويم وأي معلومات أخرى ذات صلة وإصدار القرار حول منح / تجديد وتعليق وإلغاء الشهادة من عدمه بناءً على جميع النتائج المتعلقة بالتقويم. ١/٩ تتكون اللجنة من عضو أو عدة أعضاء لديهم الخبرة والكفاءات الفنية اللازمة في مجالات المطابقة والقوانين الخاصة بالقطاعات المعنية ومتطلبات العلامة السعودية «حياك»، وإذا لزم الأمر وبالإضافة إلى أعضائها الأساسيين يمكن أن يحضر الاجتماع مراقبون أو غيرهم من الخبراء ذوي كفاءات خاصة توجه لهم الدعوة لحضور النقاشات، وذلك وفقاً لجدول أعمال الاجتماع، ويجب أن يكون الأعضاء ممن لم يشاركون في أعمال الدراسة أو التقويم السابقة الخاصة بالملف موضوع المراجعة واتخاذ القرار.

٢/٩ مهام اللجنة

١/٢/٩ تقوم اللجنة بمراجعة ملفات المراكز المعنية ونتائج عمليات تقويم المطابقة وتقويم نظام الإدارة المطبق داخل المراكز المعنية من أجل إصدار قرار بشأن منح / تجديد / تعليق / إلغاء الشهادة.

٢/٢/٩ رفع مقترحات بشأن أي مسألة تتعلق بتحسين أعمال تقويم المطابقة الخاصة بعلامة «حياك».

٣/٢/٩ القرار الذي تتخذه اللجنة يرفع في فترة لا تتجاوز أسبوعين ويعتمد من صاحب الصلاحية في الهيئة (أو من ينيبه).

٣/٩ تعقد اللجنة اجتماعاً كلما دعت الحاجة وخلال فترة لا تتجاوز أسبوع من تاريخ توفر كل البيانات والتقارير الخاصة بالمركز المعني، ويكون رئيس اللجنة هو المسؤول عن سير هذا الاجتماع، ويمكن أن تجتمع اللجنة (إما شخصياً أو عبر الإنترنت) لتصريف الأعمال



١٠ شروط التقديم

- ١/١٠ يجب أن تتوفر الشروط التالية لدى المركز المتقدم بطلب منح مبدئي: -
- ١/١/١٠ أن يكون المركز مرخصاً قانونياً، وأن يكون مجال عمله متوافقاً ومجال الخدمات المحددة في الطلب.
- ٢/١/١٠ أن يقبل جميع الشروط الواردة في هذه اللائحة الخاصة بقواعد المنح.
- ٣/١/١٠ إنشاء وتطبيق نظام إدارة فعال يحقق المتطلبات المحددة في الفصل الرابع من هذه الإجراءات، ويضمن استمرارية تقديم خدمات استقبال مطابقة للمتطلبات في مجال التطبيق ومواقع النشاط المحدد في طلب الحصول على الشهادة.
- ٤/١/١٠ الالتزام بالإعلان عن التعديلات المتعلقة بالمجال المحدد في طلب الحصول على الشهادة.
- ٥/١/١٠ الالتزام بتحديد والمحافضة على اسم المركز الذي سيتم منحه الشهادة، وإعلام جهة المنح بأي تغيير في هذا الاسم.
- ٦/١/١٠ الالتزام بوضع علامة «حياك» بالأسلوب والطريقة الموضحة في الفصل التاسع من هذ الإجراءات، وأن يقتصر استعمال العلامة وعرضها في صالات الاستقبال الحاصلة على الشهادة دون سواها.
- ٧/١/١٠ الاحتفاظ بسجل للشكاوى والتظلمات المتعلقة بالخدمات المقدمة والإجراءات المتخذة حيالها، بحيث تكون في متناول المدققين عند طلبها.
- ٨/١/١٠ الالتزام بتقديم جميع التسهيلات اللازمة لجهة المنح (أو من تنييه) عند إجراء التدقيق وتزويدها بجميع المعلومات بما فيها طرق ضبط الجودة المتبعة فيها والسجلات الخاصة بالاستقبال والخدمات المقدمة الخاصة بها في أي وقت.
- ٩/١/١٠ الالتزام بإحاطة جهة المنح بأي وثيقة دعائية (بروشورات) للخدمات المقدمة.
- ١٠/١/١٠ الامتثال دون قيد أو شرط للقرارات المتخذة عملاً باللائحة ذات الصلة.
- ١١/١/١٠ تعبئة نموذج الطلب المحدد، وإرفاق جميع الوثائق المطلوبة.
- ٢/١٠ يجب على صاحب طلب منح مبدئي اعداد ملف يضم العناصر التالية:
 - طلب الحصول على العلامة يبين بوضوح مجال التطبيق (الخدمات المعروضة على طالبي الخدمات) ومواقع النشاط (المواقع الجغرافية المعنية).
 - الهيكل التنظيمي.
 - قائمة لمؤشرات الأداء التي قام بمتابعتها لمدة أربعة أشهر على الأقل مع بيان النتائج.
- ٣/١٠ عند تقديم الطلب للحصول على العلامة لأول مرة تُرجَع إلى الهيئة نسخة من هذه اللائحة تحمل عبارة "اطلعت عليه ووافقت" مع بيان التاريخ والتوقيع وختم "جهة الاستقبال" على آخر صفحة، إضافة الى قيام صاحب الطلب بوضع ختمه الرسمي على كل الصفحات، تقوم الهيئة عند قبول الملف (ملف مستوفٍ لكل الشروط بما في ذلك تحديد مجال التطبيق) بتقديم عرض مالي لأعمال المنح لشهادة المطابقة لمدة ٣ سنوات ويُرجَع العقد إلى جهة المنح مؤرخاً وموقعاً عليه من قبل المركز صاحب الطلب.



١١ توسيع أو تغيير مجال التطبيق:

١/١/١١ يمكن للمراكز الحاصلة على الشهادة توجيه طلب إلى الهيئة لتوسيع أو تغيير مجال تطبيق الشهادة على مواقع أو خدمات جديدة، ويحدد فيه الخدمة المطلوب منح الشهادة عليها والموقع أو المجال المطلوب تغييره وفق النموذج المحدد.

٢/١/١١ يُدرس طلب توسيع أو تغيير مجال التطبيق لمنح الشهادة ويتم إبلاغ المركز بنتائج الدراسة والشروط المطلوبة لتوسيع مجال الشهادة خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ تقديم الطلب.

٣ /١/١١ يمكن أن يتطلب توسيع أو تغيير مجال منح الشهادة القيام بإجراءات تقويم إضافية، وتبرمج زيارة توسيع أو تغيير مجال التطبيق حسب الحالة (تدمج مع تدقيق متابعة مثلاً).

٢/١١ الإجراءات المطلوبة من الحاصل على الشهادة (في حالة حدوث تغييرات تؤثر في صلاحية الشهادة):

١/٢/١١ لا يمكن تطبيق أي تعديلات متعلقة بالخدمات التي تقدمها المراكز الحاصلة على الشهادة إلا بعد الحصول على موافقة جهة المنح (ويمكن أن يتطلب قبول التعديلات القيام بإجراءات تقويم إضافية...).

الشروط المتعلقة بهذا الاتفاق ترسل إلى الحاصل على الشهادة خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ استلام الطلب (تبلاغ لجنة منح الشهادة واستشارتها حول هذه التغييرات المقترحة).

٢/٢/١١ يجب إبلاغ الهيئة كتابياً حول كل التعديلات المتعلقة بنظام الإدارة المطبق في المركز والتي يمكن أن يكون لها تأثير مهم على المطابقة.

٣/٢/١١ يجب إبلاغ جهة المنح كتابياً قبل الشروع في عمليات النقل المؤقت أو الدائم أو الكلي أو الجزئي للمواقع الحاصلة على الشهادة إلى مكان / مواقع أخرى لم يتم الإعلام عنه في الطلب المبدئي، وتقوم جهة المنح بإعلام المرخص له خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ استلام الطلب عن إجراءات التقويم المطلوبة (زيارة تدقيق...) التي تعزم تنفيذها على الموقع الجديد، بحيث يمكن للحاصل على الشهادة استمرار الاستفادة منها.

٤/٢/١١ ينبغي على المركز الحاصل على الشهادة إعلام وإبلاغ جهة المنح كتابياً بكل توقف نهائي عن تقديم الخدمات الممنوحة، أو يتقدم بطلب إيقاف الشهادة في حال رغبته التخلي عن الشهادة مع تقديم خطاب لجهة المنح يتضمن التاريخ الفعلي لإيقاف استعمال العلامة على ألا تتجاوز ثلاثة أشهر، أثناء انتهاء الفترة المحددة تقوم جهة المنح باتخاذ قرار إلغاء الشهادة.

٥/٢/١١ يجب على المرخص له إبلاغ جهة المنح حول أي تعديلات قانونية حول المركز و/ أو تغيير اسم المركز

١٢ تعليق أو إلغاء الشهادة

١/١٢ يتم تعليق الشهادة لفترة محددة - مع تحديد شروط رفعه - في الحالات التالية:

١/١/١٢ في حال تسجيل جهة المنح خلال أعمال المتابعة حالات "عدم مطابقة كبرى" ناتجة عن المخالفة للمتطلبات وتؤثر مباشرة في مطابقة خدمات الاستقبال.

٢/١/١٢ في حال عدم التزام المركز بالتصحيح خلال فترة لا تتجاوز ستة أشهر لحالات "عدم مطابقة صغرى" ناتجة عن المخالفة للمتطلبات، والتي تقتضي اتخاذ إجراءات تصحيحية ولا تؤثر مباشرة في مطابقة خدمات الاستقبال.

٢٣/١/١٢ إذا توقف المركز عن تقديم الخدمات لفترة تجاوزت ستة أشهر.

٢/١٢ يتم تطبيق إلغاء الشهادة في الحالات التالية:



- ١٢/٢/١٢ عدم قدرة المركز على تطبيق أي تعديلات تدخلها الهيئة على هذه اللائحة.
- ١٢/٢/٢ إذا لم يرغب المركز في تجديد الشهادة.
- ١٢/٢/٣ إذا توقف المركز عن تقديم الخدمات لفترة تتجاوز (١٢) شهراً.
- ١٢/٢/٤ إذا تجاوزت فترة تعليق الشهادة مدة ستة أشهر.
- ١٢/٢/٥ في حالة عدم التزام المركز باتخاذ الإجراءات التصحيحية خلال فترة تعليق الشهادة المحددة، وفقاً للشروط المحددة لرفعه.
- ١٢/٢/٦ إذا لم يتم المركز بتسديد التكاليف المستحقة عليه للهيئة أو جهة المنح.
- ١٢/٣: إلغاء الشهادة لا يعفي المركز من تسديد التكاليف المستحقة عليه للهيئة أو جهة المنح
- ١٢/٤ يبلغ الطرف المعني بهذه القرارات، وأسباب التعليق أو إلغاء الشهادة وتاريخ بداية تطبيق القرارات، وتبعاً لهذه القرارات يُحرم الحاصل على الشهادة من استخدام علامة «حياك» بأي شكل من الأشكال.
- ١٢/٥ يمكن لجهة المنح أن تطبق قرار التعليق أو الإلغاء للشهادة بشكل فوري كإجراء وقائي في الحالات العاجلة وعلى وجه الخصوص في حالة الانتهاكات الخطيرة لالتزامات السلامة
- ١٢/٦ تقوم الهيئة في حالات التعليق أو إلغاء الشهادة، بتوجيه المركز للقيام وفق ما تقتضيه الحاجة بما يلي:
- ١٢/٦/١ إزالة العلامة من صالات الاستقبال إذا كان سبب التعليق أو إلغاء الشهادة عدم قدرة المركز على الوفاء بمتطلبات هذه اللائحة.
- ١٢/٦/٢ إزالة العلامة بطريقة مناسبة متفق عليها إذا كان سبب إلغاء الشهادة عدم تجديده أو عدم تسديد التكاليف المستحقة عليه.
- ١٢/٧ يحق للهيئة الإعلان عن تعليق أو إلغاء الشهادة لأي مركز في مختلف وسائل الإعلام.

١٣ المحافظة على السرية

- ١٣/١ تلتزم جميع الأطراف المشاركة في إجراءات منح الشهادة بالسرية المهنية وبالإضافة إلى وجوب المحافظة على جميع الوثائق المتعلقة بالشهادة- التي سلمت إليهم لأغراض إجراءات المنح- من الإفشاء أو التلف أو التزوير أو الحيازة غير القانونية.
- ١٣/٢ يجوز للهيئة السماح لجهات الاعتماد أو الجهات القانونية أو اللجان المشاركة في أعمال منح شهادة المطابقة -عند الطلب- بالاطلاع على جزء من وثائق الملفات أو جميعها.

١٤ الاعتراضات (الطعون)

- ١٤/١ يحق لمقدم الطلب أو الممنوح شهادة الاعتراض على قرار عدم المنح أو تعليق الشهادة، بناءً على الأدلة الداعمة، وذلك عن طريق التقدم إلى جهة المنح، ويجب على جهة المنح إبلاغ مُقدِّم الطلب أو الممنوح شهادة بنتائج متابعة طلبه وفقاً لبرنامج المنح.
- ١٤/٢ عند إقرار هذه القرار، يُبلِّغ مُقدِّم الطلب أو الممنوح شهادة عن طريق رسالة مسجلة أو ما يماثلها بتأكيد القرار، ويحق في هذه الحالة لمُقدِّم الطلب أو الممنوح شهادة أن يُقدِّم استئنافاً (طعناً) في القرار الذي اتخذته الهيئة، عن طريق إرسال طلب خلال فترة لا تتجاوز (١٥) يوماً من تاريخ إبلاغ الهيئة إياه.



٣/١٤ تُشكّل الهيئة لجنة النظر في الشكاوى للنظر في الاعتراضات ومراجعة الاستئناف واتخاذ القرار بشأن مثل هذه المواضيع.

٤/١٤ تُبلّغ الهيئة مقدم الطلب الممنوح شهادة بالقرار النهائي، عن طريق رسالة رسمية أو ما يعادلها.

٥/١٤ لا تُلغى الاعتراضات والاستئناف القرارات المتخذة خلال فترة النظر فيها حتى اتخاذ القرار النهائي.

١٥ شروط استخدام علامة "حياك"

١/١٥ تمنح علامة «حياك» بناءً على الشروط المنصوص عليها في الفصل الرابع من هذا الإجراء والتي يجب على المراكز الحاصلة على الشهادة الالتزام بها، كما يتعهد جميع الحاصلين على الشهادة بتنفيذ جميع الإجراءات اللازمة لضمان استمرارية استيفاء هذه الاشتراطات.

٢/١٥ ينحصر الانتفاع بعلامة «حياك» في مواقع الاستقبال التي مُنحت لها، أي مواقع الاستقبال المحددة في مواقع النشاط.

٣/١٥ ينبغي على المراكز الحاصلة على الشهادة أن تعرض علامة «حياك» في صالات الاستقبال المحددة في الشهادة فقط ووفقاً للأحكام المذكورة في اللائحة ذات الصلة، ويحق لها بناءً على ذلك أن تبرز علامة «حياك» وتشير إليها في الوثائق التسويقية الخاصة بالخدمات في مجال التطبيق، ويعرّض كل إعلان مخالف الحاصل على الشهادة لعقوبات بسبب الغش و/أو الدعاية الكاذبة طبقاً للقوانين المعمول بها في المملكة.

٤/١٥ ينبغي لصاحب العلامة أن يتجنب بصفة خاصة ما يلي:-

١/٤/١٥ ذكر علامة «حياك» في وثائق (فواتير، أذون تسليم، كتيبات دعائية، إلخ...) غير تلك المستعملة في مواقع الاستقبال الحاصلة على الشهادة بمطابقتها، بحيث لا يدع ذلك أي مجال للالتباس.

٢/٤/١٥ وضع علامة «حياك» على الخطابات الرسمية التي تحمل شعار المنشأة والتي تستعمل في المراسلات.

٣/٤/١٥ ولضمان فهم أفضل لهذه النقطة، يمكن للمركز الاستفسار من الهيئة للحصول على الموافقة الرسمية على الوثائق التي يرغب أن يبرز فيها العلامة.

٥/١٥ لا يحق لمقدمي طلبات الحصول على الشهادة استخدام العلامة قبل أو في أثناء عملية دراسة ومعالجة طلباتهم.

٦/١٥ لا يعني استخدام علامة «حياك» - في أي حال من الأحوال - أن تتحمل الهيئة المسؤولية القانونية بدلاً عن المركز حول الخدمات المقدمة وضمان الالتزام بالمتطلبات المنصوص عليها في القوانين والنظم.

٧/١٥ تكون علامة «حياك» طبقاً للنموذج الموضح بالشكل الوارد أدناه.

أ- حماية نسب العلامة:

تستخدم العلامة النموذجية على سطح أبيض أو خلفية ملونة أو محاطة بالصور أو النصوص.

ينبغي ضمان وضوح العلامة وذلك بهدف تأمين تناسق الألوان وتمكن النسب التالية من الحماية ضد تشويه شكل العلامة أو تفككها ولذلك يجب احترامها بصفة آلية.

ب- علامة "حياك"



١٦ إيقاف صلاحية استعمال علامة «حياك»

١/١٦ يتوقف الحق في استخدام علامة «حياك» في المراكز آلياً في الحالات المنصوص عليها في الفصل الثامن من هذا الإجراء أو إذا لم تعد المعايير المرجعية مطابقة وفقاً للشروط المنصوص عليها في الفصل الرابع من هذا الإجراء. ٢/١٦ يترتب على كل تعليق أو إلغاء للشهادة المنع من استعمال علامة «حياك» أو حتى الإشارة إليها، ويقوم المركز بأخذ جميع الإجراءات اللازمة لرفع الشارة عن كل المواقع غير المطابقة للمتطلبات. ٣/١٦ في حالة دمج أو إلغاء المركز فإن جميع الشهادات الممنوحة له تتوقف تلقائياً، ويجب التقدم بطلب جديد للحصول على الشهادة.

١٧ إساءة استعمال علامة «حياك»

١/١٧ أي سوء استخدام لعلامة «حياك» من قبل الحاصل على الشهادة أو من قبل طرف ثالث، يخول الهيئة -وبالتعاون الوثيق مع جهة المنح -إذا استدعى الأمر اتخاذ أي إجراء قانوني يرويه مناسباً في إطار الأنظمة المعمول بها في المملكة. ٢/١٧ تعتبر الحالات التالية حالات استعمال مخالفة لعلامة «حياك»: ١/٢/١٧ في مواقع الاستقبال التي مازال طلب العلامة بشأنها في طور الدراسة أو أن طلب الحصول على الشهادة بشأنها قد رُفِض أو عُلق أو ألغى. ٢/٢/١٧ في مجموعة من مواقع الاستقبال التي لم تمنح الشهادة إلا لبعض منها. ٣/٢/١٧ في خدمات استقبال غير تلك التي تم منحها الشهادة (خارج مجال التطبيق). ٣/١٧ يطبق بحق كل من قام باستعمال علامة «حياك» من دون حصوله على الشهادة أو من استمر في استعمالها أو الإعلان عن استعمالها بأي وسيلة من وسائل الإعلام بالرغم من صدور قرار بتعليق أو إلغاء الشهادة أو قام بتزويرها، العقوبات المحددة في الأنظمة ذات العلاقة في المملكة العربية السعودية بالإضافة إلى أي عقوبات أخرى قانونية وإدارية واردة في أي نظام آخر.

١٨ التعديلات في متطلبات الحصول على الشهادة

أي تعديل على متطلبات منح الشهادة قد يؤدي إلى تعديلات على نظام الإدارة في المركز الحاصل على الشهادة (مثل تعديل أو تحديث المتطلبات المنصوص عليها في اللائحة)، وفي هذه الحالة تقوم جهة المنح بإبلاغ جميع الحاصلين على الشهادة مع تحديد تواريخ التطبيق الفعلي للمتطلبات الجديدة وإعلامهم عن مدى ضرورة القيام بإجراءات تقويم إضافية (زيارة تدقيق...).

19 إيقاف تطبيق نشاط منح علامة «حياك»

يحق للهيئة وبالاتفاق مع جهة المنح إيقاف نشاط منح علامة «حياك» جزئياً أو كلياً وتقوم جهة المنح بتحديد الشروط والمواعيد النهائية وإبلاغ جميع الأطراف المعنية.



20 التكاليف المالية:

تكاليف شهادة الجودة السعودية "حياك" للتحقيق المبدئي/ التجديد			
٥٠٠ريال سعودي			تكلفة تقديم الطلب
تكلفة التحقيق	تكلفة الدراسة الفنية	أيام العمل**	عدد المواقع باختلاف النشاط*
٣٠٠٠ريال سعودي/يوم عمل مدقق	٢٥٠٠ريال سعودي/يوم عمل	١	١
		٢	٢
		٣	٣-٩
		٤	١٠-١٦
		٥	١٧-١٩
		٦	٢٠-٢٩
		٧	٣٠-٤٥
		١٠	٤٦-٩٩
٥٠٠ ريال سعودي			تكاليف إصدار الشهادة (لمدة ٣سنوات)***
٣٠٠٠ريال سعودي			تكاليف استخدام العلامة (لمدة ٣سنوات)
تقوم المراكز (طالبة الشهادة أو الحاصلة على الشهادة) بتأمين تذاكر السفر وإقامة المدققين ويتم تصنيفها واحتسابها على النحو التالي: - ١-تذاكر السفر على الدرجة السياحية. ٢-فنادق لا تقل درجة تصنيفها عن ٤ نجوم وفي حالة قيام الهيئة بعمل جميع الترتيبات السابقة سيتم إضافة ٢٠% على قيمة فواتير التذاكر + الفنادق.			تكاليف السفر والإقامة

(*) في حال تعددت مراكز الجهة في نفس المدينة يتم التقدم بطلب واحد وتمنح الشهادة لكل مركز مالم تتجاوز المسافة بين المركز الرئيسي في المدينة والمراكز الأخرى ١٠٠ كم.

(**) في حال كان للجهة مركزين أو أكثر بنفس النشاط يتم احتساب تكلفة الدراسة الفنية يوم عمل واحد.

(***) في حال طلب أكثر من نسخة للشهادة سواءً باللغة العربية أو الإنجليزية يتم احتساب تكاليف ٥٠٠ ريال لكل نسخة.



تكاليف شهادة الجودة السعودية "حياك" للتدقيق الدوري		
تكلفة التدقيق	أيام العمل	عدد المواقع باختلاف النشاط
٣٠٠٠ ريال سعودي/يوم عمل مدقق	١	٢-١
	٢	١١-٣
	٣	١٩-١٢
	٤	٢٩-٢٠
	٥	٤٥-٣٠
	٦	٩٩-٤٦

21 أصناف عمليات المتابعة:

جدول أصناف عمليات المتابعة ودوريتها والجهة المنفذة:

النشاط	الجهة	عدد الزيارات ودورتها
• زيارة التدقيق المبدئي	جهة المنح	عند تقديم المركز للطلب الأولي زيارة واحدة
• زيارة التدقيق الدورية		زيارة واحدة في السنة
• زيارة تجديد المنح		في نهاية مدة صلاحية الشهادة المقدرة بثلاث سنوات
• زيارات إضافية		في حالة وجود حالات عدم مطابقة / أو حسب القرارات المتخذة بناءً على أعمال الدراسة والتدقيق، أو إذا كان هناك شكاوى من المركز.

