

ميثاق المستفيدين

1. أهداف ميثاق المستفيدين

تسعى الهيئة العامة للأوقاف من خلال البوابة الإلكترونية إلى الإسهام في تحقيق رؤية المملكة 2030 ورؤية الهيئة بتوفير خدماتها الإلكترونية بأعلى المستويات العالمية من خلال تقديم الخدمات الإلكترونية والمعلومات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية كافة، وفق المعايير العامة المتعارف عليها محلياً ودولياً. وانطلاقاً من رؤيتنا ورسالتنا نسعى في الهيئة العامة للأوقاف إلى تعزيز رضا المستفيدين، لذا فإننا نسعى لتقديم أفضل الخدمات الممكنة للمستفيدين ولجميع الجهات ذات العلاقة، ونلتزم وفق ميثاق المستفيدين بالتالي:

- تحقيق مبدأ مركزية العميل التي تجعل العميل محور اهتماماتنا.
- تقديم الخدمات الرقمية وفق احتياجات المستفيدين ووفق أفضل الأدوات والمنصات التي تضمن سرعة وجودة تنفيذ الخدمات والحفاظ على بيانات المستفيدين.
- تقديم الدعم الكامل للمستفيدين والاستجابة لطلباتهم وملاحظاتهم.

2. نطاق ميثاق المستفيدين

يتضمن نطاق هذا الميثاق كافة الأفراد في المملكة العربية السعودية من مواطنين ومقيمين وزائرين وقطاع الأعمال والقطاع الثالث ومنسوبي الهيئة العامة للأوقاف والباحثين عن المعلومات المتعلقة بقطاع الأوقاف في المملكة.

3. مبادئ ميثاق المستفيدين

- **الشفافية:** ضمان الشفافية بجميع الأنشطة التي تقدمها الهيئة وذلك تعزيزاً لمنظومة النزاهة والشفافية والمساءلة.
- **المساواة:** يتم التعامل مع جميع فئات المستفيدين بأعلى مستويات المساواة بدون تمييز.
- **التحسين المستمر:** تطبيق أحدث التقنيات العالمية لضمان استمرارية تحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين عبر القنوات الرقمية والفروع التابعة للهيئة. وتطوير مهارات الكوادر المسؤولة عن تقديم الخدمات.
- **الاعتمادية:** ضمان تقديم خدمات ثابتة عبر القنوات الرقمية تحقق احتياجات المستفيدين بشكل دائم وفي جميع الأوقات.

4. معايير الخدمات الرقمية

- الزمن المستغرق للصفحة الرئيسية وكافة الصفحات الأخرى لجهازية الاستخدام لا تتعدى 10 ثوان كحد أقصى.
- الزمن المستغرق للصفحة الرئيسية في البوابة لجهازية الاستخدام تتراوح بالمتوسط بين 6 إلى 8 ثوان.
- نسبة جاهزية البوابة الرقمية 95%.

5. الشكاوى والاستفسارات

- تم ربط الشكاوى والاستفسارات بالإدارات المعنية بشكل مؤتمت لتسريع وصول الشكاوى والاستفسارات إلى الجهة المعنية ومتابعتها.
- مدة الرد على الرسائل تم تحديدها بمعدل 5 أيام عمل وتختلف حسب الموضوع، وفي حالة تأخر الرد، يتم تصعيد الرسالة بشكل مؤتمت للجهة المعنية.

6. ترفع الشكاوى والاقتراحات عبر موقع الهيئة الإلكتروني <https://www.awqaf.gov.sa/ar/help-center> ، وكذلك هاتف مركز الاتصال الموحد 8003030066، وكذلك بقية قنوات العملاء الأخرى.

7. المرجعية التنظيمية لميثاق المستخدمين

- تم تطوير هذا الميثاق بما يتوافق مع أفضل الممارسات والأنظمة والمنهجيات التالية:
- منهجية قياس تجربة المستخدم (المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة الحكومية)
 - جميع المعايير والمواصفات المحلية والدولية المتعلقة بجودة الخدمات واستمرارية الأعمال.

8. ضوابط ميثاق المستخدمين

6.1 الخصوصية وسرية المعلومات

- وضعت الهيئة العامة للأوقاف، أحدث الوسائل والتقنيات لضمان سرية معلومات العملاء وزوار البوابة الرقمية.
- تبذل الهيئة العامة للأوقاف كل الجهود لتقديم خدمات ذات جودة عالية لكل المستخدمين من خلال سياسة الخصوصية المطبقة في إدارة الموقع الإلكتروني.

- تقوم الهيئة بمراعاة خصوصية معلومات المستخدمين عند تقديم الخدمة للعميل عبر جميع قنوات تقديم الخدمات.
- تقوم الهيئة بتدريب الكوادر البشرية التي تتعامل مع معلومات المستخدمين بشكل مستمر لضمان امتثالهم لسياسة الخصوصية.

6.2 توفير آليات للتواصل والمشاركة

- تلتزم جميع إدارات وأقسام وموظفي العناية بالمستخدمين في الهيئة العامة للأوقاف بالتفاعل والاستجابة لاستفسارات المستخدمين والاستجابة لكافة استفساراتهم الواردة إليها من خلال جميع قنوات التواصل والقنوات والفروع.
- تلتزم الهيئة العامة للأوقاف بالتطوير المستمر لجميع قنوات التواصل والفروع وكوادرها البشرية لضمان تحقيق أعلى مستويات التواصل الفعال مع جميع المستخدمين.

6.3 مسؤوليات مستخدمي الهيئة العامة للأوقاف

بما أن الموقع الإلكتروني للهيئة العامة للأوقاف يلتزم بتقديم أفضل الخدمات للمستخدمين، فإن هناك عدداً من المسؤوليات التي يتحملها المستخدم بما يضمن وصول الفائدة لهم، وفق المسؤوليات التالية تجاه القنوات الرقمية.

6.3.1 الاستخدام وإخلاء المسؤولية

- يخضع دخول واستخدام المستخدمين لبنود وشروط الاستخدام الإلكتروني لأنظمة المملكة العربية السعودية. وكذلك يعد الوصول والدخول إلى الموقع الإلكتروني موافقة دون قيد أو شرط على بنود وشروط الاستخدام، وتسري هذه الموافقة اعتباراً من تاريخ أول استخدام للموقع الإلكتروني من قبل المستخدم. وفقاً لسياسة الاستخدام في الموقع الإلكتروني.

6.3.2 القيود على الاستخدام

يقر المستخدم عند استخدامه للموقع الإلكتروني للهيئة بما يلي:

- عدم توفير أو تحميل ملفات تحتوي على برمجيات، أو مواد، أو بيانات، أو معلومات أخرى ليست مملوكة للمستخدمين.
- عدم توفير الملفات أو المعلومات التي لا يملك المستخدم ترخيصاً بشأنها.
- عدم استخدام الموقع الإلكتروني بأية طريقة لإرسال أي بريد إلكتروني تجاري أو غير مرغوب فيه أو أي إساءة استخدام من هذا النوع.
- عدم توفير أو تحميل ملفات تحتوي على فيروسات أو بيانات تالفة.
- عدم نشر، أو إعلان، أو توزيع، أو تعميم مواد، أو معلومات تحتوي تشويهاً للسمعة، أو انتهاكاً للقوانين، أو مواد إباحية، أو بذيئة، أو مخالفة للتعاليم الإسلامية، أو للآداب العامة، أو أي مواد، أو معلومات غير قانونية.

- عدم استخدام أي وسيلة، أو برنامج، أو إجراء لاعتراض، أو محاولة اعتراض التشغيل الصحيح.
- عدم القيام بأي إجراء يفرض حملاً غير مناسب أو كبير على البنية التحتية للموقع.

6.3.3 حقوق الملكية:

- لا يجوز بأي شكل من الأشكال بيع، أو ترخيص، أو تأجير، أو تعديل، أو نسخ، أو إعادة طبع، أو تحميل، أو إعلان، أو نقل، أو توزيع، أو العرض بصورة علنية، أو تحرير، أو إنشاء أعمال مشتقة من أي مواد أو محتويات من هذا الموقع الإلكتروني لأغراض تجارية دون الحصول على الموافقة الخطية المسبقة من الهيئة العامة للأوقاف.
- يمنع منعاً باتاً أي تعديل لأي من محتويات الموقع الإلكتروني كما أن الرسومات والصور في الموقع الإلكتروني محمية بموجب حقوق النشر للهيئة العامة للأوقاف.
- يمنع استنساخ محتويات الموقع الإلكتروني أو استغلالها بأية طريقة كانت دون موافقة خطية مسبقة من الهيئة العامة للأوقاف.

9. ضوابط حوكمة ميثاق المستخدمين

- مراجعة وتقييم وتحديث هذا الميثاق بشكل دوري وفق ما تقتضيه المصلحة العامة.
- تحديث سجل الإصدارات للميثاق بعد إجراء التحديثات واعتمادها.
- الاحتفاظ بنسخة الكترونية بصيغة غير قابلة للتعديل ومشاركة ميثاق المستخدمين عبر القنوات الرسمية للهيئة.
- إدارة عملية التصعيد فيما يتعلق بأية مخالفات تتعلق بالامتثال لميثاق المستخدمين وفق الآلية المتبعة.

أوقاف
AWQAF
الهيئة العامة للأوقاف
GENERAL AUTHORITY FOR AWQAF



جميع الحقوق محفوظة للهيئة العامة للأوقاف