



الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة  
Saudi Standards, Metrology and Quality Org.

اللائحة الفنية لشهادة الجودة السعودية

«حيالك» لمراكز خدمة المستفيدين

اعتمدت في مجلس إدارة الهيئة رقم (١٦٦) المنعقد بتاريخ ١٤٤٠/١/٣ هـ، الموافق ٢٠١٨/٩/١٣ م

نُشرت في الجريدة الرسمية بتاريخ

١٤٤٠/٦/٣ هـ (٢٠١٩/٢/٨ م)

الرياض - حي المحمدية - أمام جامعة الملك سعود ص.ب ٣٤٣٧ الرياض ١١٤٧١ المملكة العربية السعودية

هاتف 00966112529999 فاكس 00966114520086

البريد الإلكتروني: [info@saso.gov.sa](mailto:info@saso.gov.sa)



الفهرس	
رقم الصفحة	الموضوع
٢	المقدمة
٢	مادة ١ التعاريف
٤	مادة ٢ مجال التطبيق
٤	مادة ٣ ملكية علامة «حياك»
٥	مادة ٤ التنظيم العام
٥	مادة ٥ حق الحصول على الشهادة
٦	مادة ٦ لجنة منح الشهادة
٧	مادة ٧ المحافظة على السرية
٧	مادة ٨ خطوات منح الشهادة
١٠	مادة ٩ القرارات
١١	مادة ١٠ متطلبات الحصول على الشهادة
٢٧	مادة ١١ شروط التقديم
٢٨	مادة ١٢ توسيع أو تغيير مجال التطبيق
٢٩	مادة ١٣ الإجراءات المطلوبة من قبل الحاصل على الشهادة (في حالة حدوث تغييرات تؤثر في صلاحية الشهادة)
٢٩	مادة ١٤ تعليق أو إلغاء الشهادة
٣٠	مادة ١٥ الاعتراضات
٣١	مادة ١٦ معلومات عن المراكز الحاصلة على الشهادة والتسويق لعلامة «حياك»
٣١	مادة ١٧ شروط استخدام علامة «حياك»
٣٢	مادة ١٨ توقف صلاحية حق استعمال علامة «حياك»
٣٣	مادة ١٩ إساءة استعمال علامة «حياك»
٣٣	مادة ٢٠ التعديلات في متطلبات الحصول على الشهادة
٣٣	مادة ٢١ إيقاف تطبيق نشاط منح علامة «حياك»
٣٤	مادة ٢٢ الأمور المالية



## المقدمة

استناداً إلى المادة السادسة فقرة (١) من تنظيم الهيئة الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم ٢١٦ وتاريخ ١٤٣١/٦/١٧هـ والتي تنص على "مراعاة ما ورد في المادة (الرابعة) من هذا التنظيم، تعد الهيئة هي المرجع في المملكة في كل ما يتعلق بالمواصفات القياسية، وإجراءات تقويم المطابقة، ومنح علامة الجودة والقياس والمعايرة. وعلى جميع القطاعات الحكومية والخاصة الالتزام بالمواصفات القياسية السعودية في جميع مشترياتها وأعمالها".

واستناداً إلى المادة التاسعة من تنظيم الهيئة الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم ٢١٦ وتاريخ ١٤٣١/٦/١٧هـ والتي حددت أن مجلس إدارة الهيئة هو السلطة المختصة بإدارة شؤون الهيئة، وتصريف أمورها، ويتخذ جميع القرارات اللازمة لتحقيق أغراضها وأن له بوجه الخصوص ما يلي:-

"تحديد المقابل المالي للخدمات التي تقدمها الهيئة في مجال اختصاصها، على أن يدرج عائد هذه الخدمات في حساب مستقل يصرف منه في الأغراض التي يحددها ويضع قواعدها المجلس".

مما سبق قامت الهيئة بإصدار هذه اللائحة الفنية لمنح شهادة الجودة السعودية «حياك» لمراكز خدمة المستخدمين التي توفر أنشطة في مجال الخدمات العامة والتي تستقبل طالبي الخدمة. وقد تم إعداد نظام منح شهادات المطابقة والخاص بشهادة الجودة السعودية «حياك» لمراكز خدمة المستخدمين طبقاً لدليل الأيزو/ اللجنة الكهروتقنية الدولية ١٧٠٦٥ "الاشتراطات الخاصة ببيئات منح شهادات المطابقة للمنتجات".

## مادة ١: التعاريف

تُعتمد المصطلحات والتعاريف في إطار هذه اللائحة:

١/١ الهيئة: الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة.

٢/١ 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.

٣/١ جهة المنح: هي الجهة المختصة في الهيئة أو أي جهة تقويم مطابقة مقبولة ومفوضة من قبل الهيئة.

٤/١ المركز: هو الجهة المسؤولة (مركز أو إدارة أو قسم) عن تقديم الخدمات للمستخدمين في المنظمة.

١/٤/١ أي جهة حكومية أو أهلية تقوم باستقبال المستخدمين و/ أو تقدم خدمات للمستخدمين.

٢/٤/١ تستثنى المواقع الإلكترونية لتقديم الخدمات والمراكز التي ليس لها مقر.



- ٥ /١ اللائحة: هي اللائحة الفنية لشهادة الجودة السعودية «حياك» لمراكز خدمة المستفيدين، والتي تحدد الشروط والقواعد العامة لأعمال منح شهادة الجودة السعودية «حياك».
- ٦/١ المواصفات القياسية: المواصفات القياسية السعودية المعتمدة.
- ٧/١ 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.
- ٨/١ نظام الجودة: التوجهات الخاصة بالجودة كما عبرت عنها الإدارة وتم تنفيذها.
- ٩/١ المستفيد: أي شخص طبيعي أو جهة ذات شخصية اعتبارية، يطلب / يحصل على منتج أو خدمة أو معلومة، مثال: مستهلك، مستعمل نهائي، مستفيد.
- ملحوظة: قد يكون المستفيد من داخل المركز أو خارجه.
- ١٠/١ 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.
- ١١/١ سجل المستفيد: هي وثيقة تتضمن النتائج التي تم تحقيقها أو تقدم البرهان أو الإثبات على تنفيذ الأنشطة.
- ١٢/١ سياسة الجودة: التوجهات والاتجاه العام للمركز فيما يتعلق بالجودة، والمعتمدة رسمياً في سياسة الإدارة العليا.
- ١٣/١ شخص ذو احتياجات خاصة: 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).
- ١٤/١ شخص محدود الحركة: كل شخص يعاني من إعاقة في الحركة والمسن والمرأة الحامل والشخص المرافق لرضيع في الحضانه سواء يحمله أو كان داخل عربته .
- ١٥/١ طالب الخدمة: مختلف أصناف المتعاملين الخارجيين الذين لهم علاقة بجهة تؤمن نشاطاً في مجال الخدمة.
- ١٦/١ 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.
- ١٧/١ صالات الاستقبال: مكان معد لاستقبال الزوار تتوافر فيه الموارد البشرية اللازمة للقبول والإعلام والتوجيه.
- ١٨/١ مواقع النشاط "تقديم الخدمة": مجموعة المواقع الجغرافية التي تشملها علامة «حياك».
- ١٩/١ 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 شهادة الجودة السعودية «حياك».
- ٢٠/١ مكتب الاستقبال: نوافذ/مكاتب مفتوحة للعموم أو قاعة يوجه إليها الزوار الراغبون في إتمام إجراء إداري أو في الحصول على معلومات لها صلة بالخدمة.
- ٢١/١ المتصل: شخص يتصل عن طريق الهاتف.
- ٢٢/١ المدقق: ممثل تعتمد به جهة المنح ليقوم بأعمال التدقيق الواردة في هذه اللائحة.
- ٢٣/١ التدقيق المبدئي: تقييم أولي تقوم به جهة المنح على المركز طالب علامة «حياك» لدراسة نظام الإدارة المطبق داخل المركز ومدى استيفائه لمتطلبات هذه اللائحة ويتقرر بناءً عليه إمكانية منح الشهادة من عدمه.
- ٢٤/١ التدقيق الدوري: تقييم تقوم به جهة المنح على المركز للتأكد من سلامة استعماله للعلامة واستمرار التزامه بمتطلبات اللائحة وكذلك تطبيقه لنظام الإدارة.
- ٢٥/١ لجنة منح الشهادة: هي لجنة مكونة من عضو أو أكثر مشكّلة بمعرفة الهيئة للمرجعة واتخاذ قرار منح شهادة الجودة السعودية «حياك» من عدمه أو التجديد استناداً إلى نتائج التقييم الفنية التي قامت بها جهة المنح.
- ٢٦/١ العقد: وثيقة خاصة بمنح شهادة الجودة السعودية «حياك»، وبمقتضاها يكون للمركز الحق في استعمال علامة «حياك» بالمركز تحت ضوابط وشروط محددة لمدة محددة.
- ٢٧/١ الشهادة: هي شهادة المطابقة التي تصدرها الهيئة للمركز بموجبها يحق له استعمال شهادة الجودة السعودية «حياك» للدلالة على أن المركز مستوفي لمتطلبات هذه اللائحة، كما أن المركز لديه نظام إدارة فعال يضمن استمرار تقديم خدمات استقبال بالجودة المطلوبة.
- ٢٨/١ تعليق الشهادة: إيقاف المركز عن استعمال علامة «حياك» لفترة زمنية محددة يستطيع بعدها استعمال علامة «حياك» بعد تأكد جهة المنح من قيام المركز بتلافي أسباب هذا التعليق.
- ٢٩/١ إلغاء الشهادة: إلغاء الشهادة للمركز باستعمال علامة «حياك» نهائياً ويتعين عليه تقديم طلب جديد للحصول على الشهادة.

## مادة ٢: مجال التطبيق

تسري أحكام هذه اللائحة على المراكز التي تتقدم بطلب إلى جهة المنح للحصول على شهادة الجودة السعودية «حياك» والخاصة بجودة الاستقبال لتقديم الخدمات داخل مراكز خدمة المستفيدين.



### مادة 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.

### مادة ٤: التنظيم العام

للهيئة صلاحية منح الشهادة وتصادق جهة المنح على استيفاء المركز لمتطلبات اللائحة، وبإصدار الشهادة فإن ذلك يعني أن الهيئة تمنح المركز الحق باستخدام علامة «حياك» داخل المراكز المحددة، ولبعض الاعتبارات أيضاً فإن الهيئة قد تستعين بجهات فنية للقيام بعمليات إدارية معينة وخاصة في مجالات بعض أعمال اللجان الفنية التي تعنى بالعمل الفني.

تستوفي جهة المنح واللجان الفنية عند تطبيقها لهذه اللائحة المتطلبات المهنية والممارسات الدولية في أعمالها وعلى الأخص:

١/٤ تقديم الضمانات الكافية لحيادية الأعمال تجاه المراكز الذين تقدموا للحصول على الشهادة، بالإضافة إلى تقديم الضمانات إلى المستفيدين من الخدمات.

٢/٤ توفير الكفاءات اللازمة والموارد الكافية للقيام بالعمل بالشكل السليم لمنح الشهادة.

قد توكل جهة المنح بعض عمليات التقييم كالتدقيق المطلوب في اللائحة إلى جهات أخرى خارجية سواء كانت منظمات أو أفراد، وعلى جهة المنح التأكد من أن جميع الشركاء يقومون بجميع المهام المناطة بهم بالشكل السليم.

### مادة ٥: حق الحصول على الشهادة

١/٥ يحق لكل مركز أن يتقدم بطلب إلى الهيئة للحصول على الشهادة بعد استيفاء جميع متطلبات هذه اللائحة، ثم تُعرض النتائج على لجنة منح الشهادة.

٢/٥ إن 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:

- مؤسسات المجتمع المدني.
- مؤسسة أو منشأة عامة أو خاصة.

اللائحة الفنية لشهادة الجودة السعودية «حياك» لمراكز خدمة المستفيدين



٣/٥ يمكن أن تنطبق هذه اللائحة على جهة بأكملها أو على جزء منها، وفي جميع الحالات لا يمكن استثناء نقطة الاتصال الأولى للاستقبال المباشر بين طالب الخدمة والجهة (قسم الاستقبال) من مجال تطبيق علامة «حياك»، وينبغي أن تحدد كتابياً مجموعة الخدمات (مجال التطبيق) والمواقع المعنية (مواقع النشاط). يُعرف الخطاب الذي يتقدم به المركز طالباً للحصول على علامة «حياك» بـ "الطلب"، أما المركز الذي يتقدم فيُعرف بـ "الطالب" تتم الموافقة على منح الشهادة الخاصة بمنح علامة «حياك» على ضوء نتائج دراسة الطلب والالتزامات التي تعهد بها الطالب في الغرض (انظر المادة ١١).

٤/٥ تصدر الشهادة الخاصة بمنح علامة «حياك» بقرار من صاحب الصلاحية في الهيئة (أو من نيابه) وتكون الشهادة سارية لمدة ثلاث سنوات قابلة للتجديد تلقائياً ما لم يرد من المركز خلاف ذلك قبل ثلاثون يوماً من نهاية الشهادة.

في حال منح الشهادة يسمى المتحصل عليها "الحاصل على الشهادة" ويخضع التجديد لنتائج عمليات المتابعة الموضحة في المادة (٨).

#### مادة ٦: لجنة منح الشهادة

تقوم اللجنة بالإشراف على مراجعة جميع المعلومات والنتائج المتعلقة بالتقويم وأي معلومات أخرى ذات صلة وإصدار القرار حول منح / تجديد الشهادة من عدمه بناءً على جميع النتائج المتعلقة بالتقويم.

١/٦ تشكيل اللجنة:

تتكون اللجنة من عضو أو عدة أعضاء لديهم الخبرة والكفاءات الفنية اللازمة في مجالات التقييم 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.

يجب أن يكون الأعضاء ممن لم يشاركوا في أعمال الدراسة أو التقويم السابقة الخاصة بالملف موضوع المراجعة واتخاذ القرار.

٢/٦ مهام اللجنة:

١/٢/٦ مراجعة ملفات المراكز المعنية ونتائج عمليات تقويم المطابقة وتقويم نظام الإدارة المطبق داخل المراكز المعنية من أجل إصدار قرار بشأن منح / تجديد / تعليق / إلغاء الشهادة.

٢/٢/٦ رفع مقترحات بشأن أي مسألة تتعلق بتحسين أعمال تقويم المطابقة الخاصة بعلامة «حياك».

٣/٢/٦ القرار الذي تتخذه اللجنة يرفع في فترة لا تتجاوز أسبوعين ويعتمد من صاحب الصلاحية (أو من نيابه).

٣/٦ اجتماعات اللجنة:



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

#### مادة ٧: المحافظة على السرية

جميع الأطراف المشاركة في أعمال منح الشهادة بمن فيهم أعضاء اللجان المشاركة في أعمال المنح ملتزمون بالسرية المهنية، كما أن عليهم المحافظة على جميع الوثائق المتعلقة بعلامة «حياك» أو الوثائق التي تعهد إليهم بها من الإفشاء أو التلف أو التزوير أو الحيازة غير القانونية. يمكن للهيئة السماح بالاطلاع على جزء من وثائق الملفات أو كل الملفات في حالة طلبها من جهات الاعتماد أو الجهات القانونية أو اللجان المشاركة في أعمال منح الشهادة.

#### مادة ٨: خطوات منح الشهادة

##### ١/٨ تقديم الطلب:

١/١/٨ يتقدم المركز بطلب للحصول على شهادة الجودة السعودية «حياك» 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 ثلاثون يوماً من تقديم المركز للطلب.

##### ٣/٨ التدقيق المبدئي

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

يشتمل التدقيق على اجراء زيارة ميدانية تهدف إلى التأكد من أن الترتيبات المحددة والمستخدمه من قبل مركز الاستقبال صاحب الطلب تُلبي متطلبات هذه اللائحة، توضع تحت تصرف المدقق وبصفة مجانية كل الوسائل التي يحتاجها لأداء مهمته (القاعات، المكاتب، الأشخاص المؤهلون، كل الوثائق المتعلقة بنظام الجودة، إلخ...).

ويُنهى التدقيق بجلسة عمل ختامية تعرض فيها نتائج الزيارة وتسلم خلالها عند الضرورة للمركز بطاقات حالات عدم المطابقة وفق متطلبات هذه 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 أسبوعين.

٣/٣/٨ 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، وعرضه على لجنة منح الشهادة وفقاً لما ورد في المادة (٦) من هذه اللائحة، ويمكن للجنة طلب تنفيذ أعمال تقييم 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 الصلاحية في الهيئة (أو من ينوبه) 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 ثلاثون يوماً من نهاية الشهادة.

٥/٨ متابعة الملف وتجديد الشهادة (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 تقييم استعمال علامة «حياك».

٢/٥/٨ تقوم جهة المنح بإجراء التدقيق الدوري على المراكز الممنوحة لها الشهادة، على فترات محددة خلال فترة صلاحية الشهادة حسب ما تحدده هذه اللائحة بحيث لا تقل عن مرة واحدة في السنة وتشمل نفس خطوات التدقيق المبدئي، وفي نهاية مدة صلاحية الشهادة المقدرة بثلاث سنوات يجري تدقيق تجديد المنح لشهادة المطابقة.

٣/٥/٨ يحق لجهة المنح تنفيذ زيارت فجائية بالإضافة إلى طلب خدمة في مجال التطبيق الممنوح وذلك للتأكد من وفاء المركز بمتطلبات هذه اللائحة.

٤/٥/٨ تتوقف إجراءات المتابعة على القرارات المتخذة على إثر عمليات المراقبة الدورية، إذا أظهر تقرير التدقيق أي إخلال واضح يتعلق بالالتزام بمتطلبات هذه اللائحة، يُعرض التقرير على لجنة منح الشهادة التي تقترح قراراً طبقاً لما ورد في المادة (٦) من هذه اللائحة.

٥/٥/٨ يبين الجدول التالي عمليات التدقيق والمتابعة: -

### جدول أصناف عمليات المتابعة ودورتها 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 كبرى/ أو حسب القرارات المتخذة بناءً على أعمال التدقيق، أو إذا كان هناك شكاوى من المستفيدين.

٦/٥/٨ تُنظَّم زيارات تدقيق المتابعة حسب الجدول المشار إليه أعلاه (الذي يضبط نوع العمليات ودورتها)، إذا تعلق الأمر بمراكز متعددة المواقع تؤدي نفس الخدمة أو خدمات متشابهة.

يُعتمد جدول العينات لعمليات التدقيق التالي:-

#### جدول عينات عمليات التدقيق:

اللائحة الفنية لشهادة الجودة السعودية «حياك» لمراكز خدمة المستفيدين



عدد المواقع التي سيتم تدقيقها		عدد المواقع
تدقيق المتابعة الدوري	تدقيق مبدئي وتدقيق تجديد المنح	
١	١	١ •
١	٢	٢ •
٢	٣	٣ إلى ٦ •
٢	٣	٧ إلى ٩ •
٢	٤	١٠ إلى ١١ •
٣	٤	١٢ إلى ١٦ •
٣	٥	١٧ إلى ١٩ •
٤	٦	٢٠ إلى ٢٩ •
٥	٧	٣٠ إلى ٤٥ •
٦	١٠	٤٦ إلى ٩٩ •

يمكن زيادة العدد إذا بين تحليل مخاطر النشاط الخاضع للشهادة وجود حالات خاصة تتعلق ببعض العوامل مثل:

- أ- حجم المواقع وعدد الموظفين ودرجة تعقيد النشاط.
- ب- الفوارق بين الممارسات في العمل.
- ج- تنوع الأنشطة.
- د- تسجيل شكاوى وتظلمات من مصادر أخرى ولتقييم ملائمة الأعمال التصحيحية والوقائية المنفذة حيالها.

#### مادة ٩: القرارات

١/٩ يترتب على فحص طلب الحصول على الشهادة الخاصة بعلامة «حياك» اتخاذ أحد القرارين التاليين:

- أ- منح العلامة مع إبداء ملاحظات أو بدون ملاحظات.
- ب- رفض منح العلامة وفي هذه الحالة يجب تفسير الرفض.

صاحب الصلاحية في الهيئة (أو من ينوبه) هو الذي يتخذ قرار منح أو رفض منح العلامة بعد اطلاعه على رأي لجنة منح شهادات المطابقة.

٢/٩ يترتب على عمليات التدقيق الدوري/ التجديد للمراكز الحاصلة على الشهادة اتخاذ أحد القرارات التالية:

- أ- استمرار صلاحية الشهادة الخاصة بعلامة «حياك».
- ب- تجديد منح الشهادة الخاصة بعلامة «حياك».
- ت- تجديد مشروط لمنح الشهادة الخاصة بعلامة «حياك» مرفق به: -

- إرسال ملاحظات أو إنذار.

اللائحة الفنية لشهادة الجودة السعودية «حياك» لمراكز خدمة المستفيدين



- زيادة في عدد زيارات تدقيق المراقبة.

ث- تعليق الشهادة بناءً على توصية من لجنة منح الشهادة.

ج- إلغاء الشهادة بناءً على توصية من لجنة منح الشهادة.

\*في حال اتخاذ القرارين ٢/٩ ج - ٢/٩ د يتحمل صاحب العلامة التكاليف الإضافية التي تطلبها جهة المنح (أو لجنة منح الشهادة) وفقاً للقرار الصادر.

#### ملاحظة ١:-

إذا تبين خلال تدقيق المتابعة لدى مراكز خدمة المستفيد الحاصلة على الشهادة أن النتائج غير مطابقة لمتطلبات هذه اللائحة، يقوم فريق التدقيق بتعبئة بطاقات حالات عدم المطابقة وبسلمها إلى المركز الحاصل على الشهادة والذي يمكن أن يتعرض إلى إحدى العقوبات ٢/٩ ج أو ٢/٩ د المبينة أعلاه،

كما يلتزم الحاصل على الشهادة القيام بعمل التالي:

- تنفيذ التحاليل اللازمة لتحديد أسباب عدم المطابقة.

- تحديد الأعمال التصحيحية اللازمة.

- تزويد جهة المنح بالأعمال التصحيحية والانطلاق في تنفيذها.

إذا رأت جهة المنح أن الأعمال التصحيحية التي قررها الحاصل على الشهادة تستدعي القيام بتدقيق إضافي فإن هذا الأخير يتحمل تكاليف ذلك التدقيق.

#### ملاحظة ٢:-

في حال "عدم مطابقة كبرى" بالنسبة إلى هذه اللائحة وتم إثبات الحالة يمكن للهيئة أن تتخذ قرار تعليق العلامة أو إلغائها، بناءً على توصية لجنة منح الشهادة وتفسير القرار المتخذ، ويمكن للحاصل على الشهادة أن يعترض على القرار المتخذ طبقاً للمادة (١٥).

### **مادة ١٠: متطلبات الحصول على الشهادة**

تضبط هذه المادة العمليات والإجراءات التي يجب أن ينشئها ويحافظ عليها ويطبّقها صاحب مركز خدمة المستفيدين المتقدم بطلب الحصول على شهادة الجودة السعودية «حياك» لضمان جودة خدمات الاستقبال المقدمة داخل مراكز خدمة المستفيدين المعنية باستعمال شعار علامة «حياك» ويتم تقديمه وفقاً لهذا الإجراء دون الإخلال به.

تتضمن معايير الجودة الخاصة بالخدمات التي يجب على صاحب مركز خدمة المستفيدين المتقدم بطلب الحصول على شهادة الجودة السعودية «حياك» أن يطبقها.

#### **١/١٠ المتطلبات المتعلقة بنظام الجودة:**

يجب على المركز ان ينشئ ويوثق ويطبق 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.

#### ١/١/١٠ سياسة الجودة

يجب أن توثق إدارة المركز سياسة جودة ذات أهداف واضحة يعكس من خلالها إدارته الهادفة إلى تحسين الاستقبال ومشاركة الموظفين، ويجب:-

- أ- أن تحدد تلك السياسة مجال تطبيق العلامة والمواقع المعنية (مواقع النشاط).
  - ب- التأكد من أن سياسة الجودة معلنة ومفهومة لجميع العاملين وفي المستويات المختلفة بالمركز.
  - ت- 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 الى وجوب توثيقه وان 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، و حقوق المستفيد في الخدمة، إلخ..)

#### ٢/١/١٠ المسؤوليات داخل المركز

- أ- 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 الجودة السعودية «حياك».
- ب- يجب أن يحدد كل مركز مسؤوليات كل فرد يكون لعمله تأثير في مدى احترام الالتزامات مما يتطلب إيجاد:
  - a. هيكل تنظيمي
  - b. وصف للوظائف

#### ٣/١/١٠ متطلبات التوثيق

يتعلق التنظيم الوثائقي بجميع الوثائق المرجعية المعتمدة وجميع البيانات المتعلقة بتطبيق مختلف عناصر العلامة وبالسجلات التي تمثل الدليل على ذلك التطبيق.

ويجب تحديد القواعد الضرورية للتحكم في الوثائق والسجلات بحيث تصف التالي:-

- أ- كيفية إعدادها وتحريرها وتوزيعها وتحديثها وإتلافها.

اللائحة الفنية لشهادة الجودة السعودية «حياك» لمراكز خدمة المستفيدين



- ب- 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.
- ت- 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 اتلافها.

#### ٤/١/١٠ رفع / معالجة الشكاوى (الاستجابة لشكاوى المستفيدين)

يجب على المركز الرد على كل الشكاوى والتظلمات الكتابية المتعلقة باحترام هذه اللائحة التي تدخل في مجال تطبيق العلامة وذلك في أجل لا يتجاوز شهراً، وتستثنى من تلك الشكاوى والتظلمات المتعلقة بالحصول على امتياز من المركز أو الجهة المعنية أو الشكاوى القضائية المتعلقة بمعارضة صحة قرار إداري. كما يجب على المركز:

- أ- الاحتفاظ بسجل لجميع الشكاوى التي ترفع إليه، ويجب تخصيص ملف لشكاوى وتظلمات المستفيدين يحتوي على تاريخ الشكاوى وموضوعها واسم صاحبها وتاريخ معالجتها.
- ب- اتخاذ الإجراءات المناسبة رداً على هذه الشكاوى أو بشأن أي اختلالات في الخدمات المقدمة التي من شأنها أن تؤثر على المطابقة لمتطلبات منح شهادة الجودة السعودية «حياك».
- ت- توثيق الإجراءات المتخذة.
- ث- يجب أن تكون هذه السجلات متاحة لمدقي جهة المنح أثناء الزيارات.

#### ٥/١/١٠ قياس درجة رضا المستفيد

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).

- أ- 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.
- ب- يجب ان يتم توفير خاصية تقييم الخدمة في الاتصال الهاتفي والاستقبال المباشر وعن طريق الموقع الإلكتروني.
- ت- يجب الاستفادة من نتائج الاستطلاع واعتمادها لإحاطة المستفيدين والموظفين (بواسطة معلقات أو رسالة إعلامية مثلاً) فضلاً عن اتخاذ إجراءات تحسينية.



ث- 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.

#### ٦/١/١٠ المؤشرات

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 لازالت تُقدم بطريقة تقليدية، وذلك بزيارة المستفيد من الخدمة لمقر المركز للحصول على الخدمة، مقارنة بعدد الخدمات التي تحولت إلى خدمات إلكترونية. بالإضافة الى 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.
- 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 الى المركز، ويتطلب من المستفيد مراجعة المركز لإتمام إجراءات الخدمة والحصول عليها.



٣- الخدمة الإجرائية: يكون التفاعل باتجاهين من المستفيد الى المركز والعكس، بحيث يتيح المركز للمستفيد تعبئة النموذج إلكترونياً ومن ثم إرساله الى 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 الى 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.

#### ٧/١/١٠ الإجراءات التصحيحية / أو الوقائية

أ- 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.

ب- 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.

#### ٨/١/١٠ التدقيق الداخلي

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: -

أ- يقوم بالتدقيق الداخلي مدققون مؤهلون مع الحرص على ضرورة تفادي تضارب المصالح بحيث يجب ألا يُشارك في التدقيق على القسم أي موظف يعمل فيه.

ب- يُتيح التدقيق الداخلي التحقق عن مدى الوفاء بالمتطلبات المذكورة في هذه اللائحة.

ت- يتم إعداد التدقيق تحت إشراف المسؤول عن الجودة مع مشاركة الأطراف المعنية بإدارة الجودة.

ث- 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.

اللائحة الفنية لشهادة الجودة السعودية «حياك» لمراكز خدمة المستفيدين





ج- يتم وضع برنامج متابعة تصحيح حالات عدم المطابقة المسجلة خلال عمليات التدقيق اللاحق.

#### ٩/١/١٠ اجتماع التقييم السنوي

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: -

أ- 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.

ب- اعتماد الأعمال التحسينية التي يتعين القيام بها وتعلق 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 مُلخَّص التقييم السنوي على جميع العاملين في المركز.

#### ٢/١ المتطلبات الفنية الخاصة بجودة الاستقبال لتقديم الخدمات للمستفيدين:

##### ١/٢/١٠ متطلبات عامة

##### ١/١/٢/١٠ الحفاظ على سرية معلومات المستفيدين

- يجب أن يأخذ المركز أمان معلومات وخصوصية المستفيدين على محمل الجد، بحيث ان كون الركيزة الأهم بين المركز والمستفيد الحفاظ على شفافية عملية جمع المعلومات الشخصية، وتوفير خيارات مجدية 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 الا الحد الأدنى من المعلومات وفق الاحتياجات للتمكن من تقديم أفضل خدمة.

##### ٢/١/٢/١٠ الالتزام بالقوانين والتشريعات الوطنية



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

#### ٣/١/٢/١٠ اللباقة والاهتمام

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

#### ٤/١/٢/١٠ الأخلاق والمظهر الحسن

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

#### ٥/١/٢/١٠ 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 ان يتم توفير شرح مبسط لجميع الخدمات التي يتم تقديمها وكذلك شرح مبسط عن حقوق المستفيد والواجبات المطلوبة منه وايضاح العقوبات المترتبة عن كل مخالفة يتم ارتكابها سواء من جانب المركز او المستفيد (إن وجدت).

#### ٦/١/٢/١٠ 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.

#### ٧/١/٢/١٠ 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.

#### ٨/١/٢/١٠ 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.

#### ٩/١/٢/١٠ 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.

#### ١٠/١/٢/١٠ 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 لمكافحة الموظفين الذين يؤدون عملهم على أحسن وجه والرفع من أداء باقي الموظفين.

#### ١١/١/٢/١٠ 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.

#### ٢/٢/١٠ متطلبات توفير معلومات التواصل مع مركز الخدمة

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 لذوي الاحتياجات الخاصة...).
  - خاصية 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 عند اللزوم.

### ٣/٢/١٠ حسن الاستقبال والتوجيه

#### ١/٣/٢/١٠ 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 المكالمة 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 رنات كحد أقصى أو إيجاد حلول أخرى للتواصل مع المستفيد (كمثال: في حال تجاوز الخمس رنات 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، شكراً لاتصالكم ب... اسمي... كيف يمكنني أن أساعدك؟).
- الإصغاء الجيد وعدم التكهن بما يطلبه المستفيد، فهذا قد يؤدي إلى إعطائه معلومات خاطئة.
- تحديد احتياجات المستفيد والإجابة بعبارة تُظهر اهتمام الموظف بالحديث، والإجابة بعبارة تعكس الاهتمام والإصغاء (مثلاً: "نعم"، "صحيح"، "بالطبع").
- تلخيص الموظف العبارة الافتتاحية للمتصل للحفاظ على تركيزه، طرح أسئلة توضيحية مهذبة للتأكد من فهم احتياجات المستفيد فهماً جيداً وتجنّب مقاطعته، ويجب استخدام اسم المستفيد مرتين على الأقل خلال التعامل.
- الإصغاء لنبرة صوت المستفيد لتفهّم 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 ثلاثون ثانية، ويتم تعليق الاتصال مع المستفيد ليتم إطلاع الشخص الذي سيتم تحويل الموضوع إليه على جميع التفاصيل اللازمة، وعلى الموظف أن يعرف عن نفسه ويشكر المستفيد على الانتظار، ثم ينتقل مباشرة إلى صلب الموضوع.
- عزل الضجيج اثناء مكالمة المستفيد.
- يجب تحديد المدة القصوى التي يلزم مركز الخدمة لتقديم الخدمة للمستفيد، ويجب أن تتلاءم هذه المدة مع طبيعة عمل المركز وحساسية نشاطه.

#### ١٠/٢/٣ 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:

يضفي التغيير في نبرة الصوت طابعاً من الاهتمام والحماسة على الكلمات التي ينطقها الموظف، ويجب استخدام السمات الصوتية واللفظية المناسبة لإعطاء قوّة في الإقناع وإضافة المصدقية 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 ارسالها له مباشرة).

##### ج- ارتفاع الصوت:

يتحدّد مدى ارتفاع أو انخفاض مستوى الصوت أثناء الحديث بمستوى الضجيج في مكان العمل، وقد يرغب الموظف في التأكيد على نقطة معيّنة 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- التفهّم:

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 الأوّل:

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

#### ٣/٣/٢/١٠ متطلبات البريد الإلكتروني

يتعلق هذا البند باستقبال استفسارات المستخدمين 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 التكهن بما يطلبه المستفيد، فهذا قد يؤدي إلى إعطائه معلومات خاطئة.

#### ٤/٣/٢/١٠ متطلبات الاستقبال الإلكتروني الشات (ان 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 الإلكتروني.
- 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 فهماً جيداً وتجنّب مقاطعته، ويجب استخدام اسم المستفيد مرتين 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 أما عن طريق توفير رابط أو 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.

٤/٢/١٠ متطلبات تقديم الخدمة لذوي الاحتياجات الخاصة

١/٤/٢/١٠ تسير الإجراءات بالنسبة إلى المستفيدين ذوي الاحتياجات الخاصة



تختلف احتياجات هذه الفئة من المستفيدين عن احتياجات الفئات الأخرى، بل أنّها قد تختلف من مستفيد إلى آخر ضمن الفئة نفسها، ومن المهمّ 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 والموادّ بخطّ عريض، أو الاستعانة بزميلٍ ليقوم بالترجمة، أو تقديم شروحات مفصلة، أو القيام بأيّ أمرٍ تسهيلي آخر (مثل خدمة الانتقال الى سيارة المستفيد) وكذلك توفير مواقف خاصة لهم امامية وقريبة.

ويشمل المستفيدون ذوي الاحتياجات 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 مفصّلة، ومساعدة المستفيد على تعبئة الاستمارات عند الحاجة.
- يمكن للموظفين أن يطبعوا الوثائق والمستندات بخطوطٍ 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 يفضّل استخدام طريقةٍ أخرى في التواصل (كالكتابة).
- يجب أن يكون الموظف واضحاً ودقيقاً عند إعطاء الإرشادات، وأن يتأكّد من أنّ المستفيد ينظر إليه قبل البدء بالكلام.
- يستطيع الموظف أن يتواصل مع المستفيد في مكتب آخر في جو من الخصوصية، مما يسمح له بالتكلّم بصوتٍ أعلى من دون التعرّض لخصوصية المستفيد.
- إذا كان المستفيد يستخدم لغة الإشارات، فيتعيّن 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 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 التللفظ بالكلمات، أو تمنعهم من التعبير بشكلٍ جيّد أو من فهم اللغة المستخدمة في المحادثة أو الكتابة، وعليه فمن الضروري أن يتدكّر موظف خدمة المستفيدين أنّ وجود إعاقَةٍ معيَّنة لدى المستفيد لا يعني على الإطلاق وجود إعاقَةٍ أخرى (مثلاً: إذا كان المستفيد يواجه صعوبةً في الكلام، فلا يفترض أنّه يعاني من إعاقَةٍ عقلية).
- يتعيّن على الموظفين في هذه الحالة طرح أسئلةٍ 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 التوجّه 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، ويجب القيام بالترتيبات اللازمة لتأمين وصولهم إلى المنشآت وتسهيل دخولهم إليها، والحدّ من فترة انتظارهم، والحرص على عدم إجبارهم على العودة إلى المركز مجدداً إلا في حالة الضرورة القصوى، ومن هذه الترتيبات حجز مواعيد مُسبقة 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 استقبال المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة والتكيف مع طبيعة الصعوبة الملاحظة ونوعيتها، مع الحرص على تسهيل مهمتهم.

### ٢/٤/٢/١٠ معايير تقديم الخدمة للمستفيدين من ذوي الاحتياجات المختلفة

تختلف احتياجات هذه الفئة من المستفيدين كثيراً عن احتياجات الفئات الأخرى، بل أنّها قد تختلف من مستفيد إلى آخر ضمن الفئة نفسها، ومن المهمّ 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 والموادّ بخطّ عريض، أو الاستعانة بزميلٍ ليقوم بالترجمة، أو تقديم شروحات مفصلة، أو القيام بأيّ أمرٍ 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 على الموظف أن يساعدهم 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 المركز 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.

#### ٥/٢/١٠ متطلبات توفير المعلومات للمستفيد

#### ١/٥/٢/١٠ تسير عملية إعداد ملفات المستفيدين وحفظها

- يجب توفير كل المعلومات والتوضيحات الممكنة للمستفيدين لمساعدتهم قدر الإمكان على تعبئة الاستمارات الإدارية واستكمال ملفاتهم 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 تتناسب 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 الابلاغ 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).

#### ٦/٢/١٠ متطلبات تهيئة صالات الاستقبال

#### ١/٦/٢/١٠ مكان 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 يُبلغ المستفيد باسم الجهة المعنية ومكانها.
- يجب أن يحرص 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.
- يجب توفير شرح مبسط عن جميع الخدمات وطرق التقديم عليها التي يستطيع المركز تقديمها للمستفيد (مثلا: البروشورات او شاشات الكترونية او انفوجرافيك).

#### ٢/٦/٢/١٠ صالات الاستقبال والانتظار

- يجب إنارة مكان الاستقبال إنارة كافية ومكيفة والمحافظة الدائمة على نظافة الأرضية والأثاث والنوافذ وغيرها من الغبار والأتربة والتنظيم وترتيب الكتب الإرشادية والوثائق التوعوية، وتوفير مقاعد كافية وبحالة جيدة وان تكون متوافقة مع خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة.
- في حال تجاوز مدة الانتظار لتقديم الخدمة ثلاثون دقيقة يجب أن تكون صالات الاستقبال مجهزة بالخدمات الضرورية (مثل: مكان للصلاة، دورات مياه، مياه الشرب، كافيتيريا،...)
- يجب توفير تجهيزات مكتبية بحالة جيدة للمستفيدين (آلة نسخ الوثائق، شبكة انترنت، جهاز فاكس، منطقة شحن الأجهزة النقالة والذكية، إلخ .....) مع توفير صيانة دورية لها، مع ابلاغ المستفيد بتوفر هذه الخدمات وكيفية استخدامها.



- يجب توفير منظومة أمن وسلامة وإنذار وذلك للمحافظة على سلامة المستفيدين وأمنهم (نظم الإنذار للحريق، وإجراءات الإطفاء والإخلاء ومخارج الطوارئ، وغيرها من الإجراءات).
- يجب توفير الكاميرات وأجهزة المراقبة.

### مادة ١١: شروط التقديم

١/١١ تنقسم أصناف الطلبات إلى: -

- أ- منح مبدئي للعلامة لموقع واحد أو عدة مواقع استقبال.
  - ب- توسيع أو تغيير مجال العلامة ليشمل مواقع أخرى.
  - ج- تغيير مجال تطبيق العلامة.
  - د- تجديد منح العلامة بعد انقضاء ثلاث سنوات من الحصول على الشهادة.
- ٢/١١ الشروط التي يجب أن تتوفر لدى المركز المتقدم بطلب منح مبدئي: -
- ١/٢/١١ أن يكون المركز مرخص قانونياً، وأن يكون مجال عمله متوافقاً ومجال الخدمات المحددة في الطلب.
- ٢/٢/١١ قبول كل الشروط الواردة في هذه اللائحة الخاصة بقواعد المنح.
- ٣/٢/١١ إنشاء وتطبيق نظام إدارة فعال يحقق المتطلبات المحددة في المادة (١٠) من هذه اللائحة، ويضمن استمرارية تقديم خدمات استقبال مطابقة للمتطلبات في مجال التطبيق ومواقع النشاط المحدد في طلب الحصول على الشهادة.
- ٤/٢/١١ الالتزام بالإعلان عن التعديلات المتعلقة بالمجال المحدد في طلب الحصول على الشهادة.
- ٥/٢/١١ الالتزام بتحديد والمحافظة على اسم المركز الذي سيتم منحه الشهادة، وإعلام جهة المنح بأي تغيير في هذا الاسم.
- ٦/٢/١١ الالتزام بوضع علامة «حياك» بالأسلوب والطريقة الموضحة في المادة (١٧) من هذه اللائحة، وأن يقتصر استعمال العلامة وعرضها في صالات الاستقبال الحاصلة على الشهادة دون سواها.
- ٧/٢/١١ الاحتفاظ بسجل للشكاوى والتظلمات المتعلقة بالخدمات المقدمة والإجراءات المتخذة حيالها، بحيث تكون في متناول المدققين عند طلبها.
- ٨/٢/١١ الالتزام بتقديم جميع التسهيلات اللازمة لجهة المنح (أو من تنبيهه) عند إجراء التدقيق وتزويدها بجميع المعلومات بما فيها طرق ضبط الجودة المتبعة فيها والسجلات الخاصة بالاستقبال والخدمات المقدمة الخاصة بها في أي وقت.
- ٩/٢/١١ الالتزام بإحاطة جهة المنح بأي وثيقة دعائية (بروشورات) للخدمات المقدمة.
- ١٠/٢/١١ الامتثال دون قيد أو شرط للقرارات المتخذة عملاً بهذه اللائحة.
- ١١/٢/١١ تعبئة نموذج الطلب المحدد، وإرفاق جميع الوثائق المطلوبة.



٣/١١ 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 مؤشرات الأداء التي قام بمتابعتها لمدة أربعة أشهر على الأقل مع بيان النتائج.

٤/١١ عند تقديم الطلب للحصول على العلامة لأول مرة تُرجعُ إلى الهيئة نسخة من هذه اللائحة تحمل عبارة "اطلعت عليه ووافقت" مع بيان التاريخ والتوقيع وختم "جهة الاستقبال" على آخر صفحة، إضافة إلى 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 الجودة السعودية لمدة ثلاث سنوات ويُرجعُ العقد إلى جهة المنح مؤرخاً وموقعاً عليه من قبل المركز صاحب الطلب.

#### مادة ١٢: توسيع أو تغيير مجال التطبيق

١/١٢ 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.

٢/١٢ 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.

٣/١٢ 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).

#### مادة ١٣: الإجراءات المطلوبة من قبل الحاصل على الشهادة (في حالة حدوث تغييرات تؤثر في صلاحية الشهادة)

١/١٣ 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 (تبلغ لجنة منح الشهادة واستشارتها حول هذه التغييرات المقترحة).

٢/١٣ يجب إبلاغ الهيئة كتابياً حول كل التعديلات المتعلقة بنظام الإدارة المطبق في المركز والتي يمكن أن يكون لها تأثير مهم على المطابقة.

٣/١٣ 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 تعتمزم تنفيذها على الموقع الجديد، بحيث يمكن للحاصل على الشهادة استمرار الاستفادة منها.

٤/١٣ 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، اثناء انتهاء الفترة المحددة تقوم جهة المنح باتخاذ قرار إلغاء الشهادة.

٥/١٣ يجب على المرخص له إبلاغ جهة المنح حول أي تعديلات قانونية حول المركز و/ أو تغيير اسم المركز.

#### مادة ١٤: تعليق أو إلغاء الشهادة

يتم إبلاغ المركز الحاصل على الشهادة بجميع الملاحظات والتجاوزات في حال عدم التزامه بشروط استخدام علامة «حياك» وتطبيق أحكام هذه اللائحة.

كما يمنح فترة زمنية محددة لتقديم الرد المناسب لجهة المنح، وبعد دراسة الرد فإنه -وبدون تحديد التبعات القانونية الناتجة عن إساءة استعمال العلامة وفقاً للمادة (١٩) من هذه اللائحة - يُتخذ أحد القرارات التالية:-

١/١٤ تعليق الشهادة لفترة محددة -مع تحديد شروط رفعه -في الحالات التالية:

١/١/١٤ في حال تسجيل جهة المنح خلال أعمال المتابعة حالات "عدم مطابقة كبرى" ناتجة عن المخالفة للمتطلبات وتؤثر مباشرة في مطابقة خدمات الاستقبال.

٢/١/١٤ 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.

٣/١/١٤ إذا توقف المركز عن تقديم الخدمات لفترة تجاوزت ستة أشهر.

٢/١٤ إلغاء الشهادة ويطبق في الحالات التالية:

١/٢/١٤ عدم قدرة المركز على تطبيق أي تعديلات تدخلها الهيئة على هذه اللائحة.

٢/٢/١٤ إذا لم يرغب المركز في تجديد الشهادة.

٣/٢/١٤ إذا توقف المركز عن تقديم الخدمات لفترة تتجاوز اثنا عشر شهراً.

٤/٢/١٤ إذا تجاوزت فترة تعليق الشهادة مدة ستة أشهر.

٥/٢/١٤ في حالة عدم التزام المركز باتخاذ الإجراءات التصحيحية خلال فترة تعليق الشهادة المحددة، وفقاً للشروط المحددة لرفعها.

٦/٢/١٤ إذا لم يقم المركز بتسديد التكاليف المستحقة عليه للهيئة أو جهة المنح.

٣/١٤ إلغاء الشهادة لا يعفي المركز من تسديد التكاليف المستحقة عليه للهيئة أو جهة المنح.



٤/١٤ 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.

٥/١٤ في الحالات العاجلة وعلى وجه الخصوص في حالة الانتهاكات الخطيرة للالتزامات السلامة فإن جهة المنح قد تطبق قرار التعليق أو الإلغاء للشهادة بشكل فوري كإجراءً وقائياً.

٦/١٤ في حالات التعليق أو إلغاء الشهادة، تقوم الهيئة بتوجيه المركز للقيام وفق ما تقتضيه الحاجة بالتالي:

١/٦/١٤ إزالة العلامة من صالات الاستقبال إذا كان سبب التعليق أو إلغاء الشهادة عدم قدرة المركز على الوفاء بمتطلبات هذه اللائحة.

٢/٦/١٤ إزالة العلامة بطريقة مناسبة متفق عليها إذا كان سبب إلغاء الشهادة عدم تجديده أو عدم تسديد التكاليف المستحقة عليه.

٧/١٤ يحق للهيئة الإعلان عن تعليق أو إلغاء الشهادة لأي مركز في مختلف وسائل الإعلام.

#### مادة ١٥: الاعتراضات

١/١٥ لمقدم الطلب أو الحاصل على الشهادة حق الاعتراض على القرار المتعلق برفض أو تعليق أو إلغاء الشهادة بناءً على الأدلة الداعمة، عن طريق إرسال طلب للهيئة خلال فترة لا تتجاوز خمسة عشر يوماً من تاريخ الإعلام بالقرار، ويبلغ مقدم الطلب أو الحاصل على الشهادة بنتائج متابعة طلبه.

٢/١٥ إذا ما قُبِل الاعتراض، تقوم الهيئة بتشكيل أعضاء لجنة الاعتراضات للنظر ومراجعة الاعتراض واتخاذ القرار حول الموضوع، ويمكن لهذه اللجنة أن تستعين بأي كفاءة ترى أنها مؤهلة للقيام بتحريات إضافية تتعلق بالملف موضوع الاعتراض، ويتحمل الحاصل على الشهادة أو طالبها مصاريف كل المراجعات الإضافية المنجزة.

٣/١٥ يبلغ مقدم الطلب أو الحاصل على الشهادة بالقرار النهائي عن طريق رسالة مسجلة أو ما يعادلها، من قبل الهيئة.

٤/١٥ الاعتراضات لا تلغي القرارات المتخذة خلال فترة النظر فيها حتى اتخاذ القرار النهائي.

#### مادة ١٦: معلومات عن المراكز الحاصلة على الشهادة والتسويق لعلامة «حياك»

١/١٦ نشر المعلومات الخاصة بعلامة «حياك»

١/١/١٦ الهيئة هي المسؤولة عن الاشراف على أعمال نشر المعلومات الخاصة بعلامة «حياك» والمراكز الحاصلة على الشهادة وتراقب وتوسع وانتشار علامة «حياك» بشكل عام.



## ٢/١٦ الترويج لعلامة «حياك»

١/٢/١٦ جهة المنح هي المسؤولة عن الترويج لعلامة «حياك»، وكذلك الإعلانات والأنشطة الترويجية المتعلقة بعلامة «حياك» وتقوم جهة المنح بجميع الإجراءات اللازمة والمطلوبة لتوسيع مجال تطبيقات علامة «حياك» بعد موافقة الهيئة.

٢/٢/١٦ المراكز الحاصلة على الشهادة تستطيع أيضاً أن تأخذ المبادرة، وعلى نفقتها الخاصة، في تنظيم الحملات الإعلامية عن تطبيق علامة «حياك»، وذلك تحت إشراف الهيئة.

### مادة ١٧: شروط استخدام علامة «حياك»

١/١٧ تمنح علامة «حياك» بناءً على الشروط المنصوص عليها في المادة (١٠) من هذه اللائحة والتي يجب على المراكز الحاصلة على الشهادة الالتزام بها، كما يتعهد جميع الحاصلين على الشهادة بتنفيذ جميع الإجراءات اللازمة لضمان استمرارية استيفاء هذه الاشتراطات.

٢/١٧ ينحصر الانتفاع بعلامة «حياك» في مواقع الاستقبال التي مُنحت لها، أي مواقع الاستقبال المحددة في مواقع النشاط.

٣/١٧ ينبغي على المراكز الحاصلة على الشهادة أن تعرض علامة «حياك» في صالات الاستقبال المحددة في الشهادة فقط ووفقاً للأحكام المذكورة في هذه اللائحة، ويحق لها بناءً على ذلك أن تبرز علامة «حياك» وتشير إليها في الوثائق التسويقية الخاصة بالخدمات في مجال التطبيق، ويعرض كل إعلان مخالف الحاصل على الشهادة لعقوبات من أجل الغش و/أو الدعاية الكاذبة طبقاً للقوانين المعمول بها في المملكة.

٤/١٧ ينبغي على صاحب العلامة أن يتجنب بصفة خاصة: -

١/٤/١٧ ذكر علامة «حياك» في وثائق (فواتير، أذون التسليم، كتيبات الدعاية، إلخ...) غير تلك المستعملة في مواقع الاستقبال الحاصلة على الشهادة بمطابقتها، بحيث لا يدع ذلك أي مجال للالتباس.

٢/٤/١٧ وضع علامة «حياك» على الخطابات الرسمية التي تحمل شعار المنشأة والتي تستعمل في المراسلات.

٣/٤/١٧ لضمان فهم أفضل لهذه النقطة، يمكن للمركز الاستفسار من الهيئة للحصول على الموافقة الرسمية على الوثائق التي يرغب أن يبرز فيها العلامة.

٥/١٧ لا يحق لمقدمي طلبات الحصول على الشهادة استخدام العلامة قبل أو أثناء عملية دراسة ومعالجة طلباتهم.

٦/١٧ استخدام علامة «حياك» لا يعني أن تتحمل الهيئة - في أي حال من الأحوال - المسؤولية القانونية بدلاً عن المركز حول الخدمات المقدمة وضمان الالتزام بالمطلوبات المنصوص عليها في القوانين والنظم.

اللائحة الفنية لشهادة الجودة السعودية «حياك» لمراكز خدمة المستفيدين





٧/١٧ 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 تشوه شكل العلامة أو تفككها ولذلك يجب احترامها بصفة آلية.

**ب- علامة "حياك"**



**مادة ١٨: توقف صلاحية حق استعمال علامة «حياك»**

١/١٨ الحق في استخدام علامة «حياك» في المراكز يتوقف آلياً في الحالات المنصوص عليها في المادة (١٤) من هذه اللائحة أو إذا لم تعد المعايير المرجعية مطبقة وفقاً للشروط المنصوص عليها في المادة (١٠) من هذه اللائحة.

٢/١٨ 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 الغير مطابقة للمتطلبات. ٣/١٨ في حالة دمج أو إلغاء المركز فإن جميع الشهادات الممنوحة له تتوقف تلقائياً، ويجب التقدم بطلب جديد للحصول على الشهادة.

**مادة ١٩: إساءة استعمال علامة «حياك»**

١/١٩ بالإضافة إلى القرارات المنصوص عليها في المادة (٩) من هذه اللائحة، 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 يروونه مناسباً في إطار الأنظمة المعمول بها في المملكة.

٢/١٩ تعتبر الحالات التالية حالات استعمال مخالفة لعلامة «حياك»:

١/٢/١٩ في مواقع الاستقبال التي مازال طلب العلامة بشأنها في طور الدراسة أو أن طلب الحصول على الشهادة بشأنها قد رُفض أو عُلّق أو ألغى.



٢/٢/١٩ في مجموعة من مواقع الاستقبال التي لم تمنح الشهادة إلا لبعض منها.  
٣/٢/١٩ في خدمات استقبال غير تلك التي تم منحها الشهادة (خارج مجال التطبيق).  
٣/١٩ يطبق بحق كل من قام باستعمال علامة «حياك» دون حصوله على الشهادة أو من استمر في استعمالها أو الإعلان باستعمالها 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.

#### مادة ٢٠: التعديلات في متطلبات الحصول على الشهادة

أي تعديل على متطلبات منح الشهادة قد يؤدي إلى التعديلات 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 ...).

#### مادة ٢١: 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.



## مادة ٢٢: الأمور المالية

(تحتسب جميع التكاليف بالريال السعودي)

م	البند	التكاليف "بالريال السعودي"
١	تكاليف تقديم الطلب	٥٠٠
٢	تكاليف دراسة الوثائق الفنية الابتدائية(*)	٢٥٠٠ / لكل يوم عمل
٣	تكاليف التدقيق (الأولي/الدوري/التجديد) (*)	٣٠٠٠ / لكل يوم عمل مدقق
٤	تكاليف إصدار الشهادة (لمدة ٣ سنوات) (**)	٥٠٠
٥	تكاليف استخدام العلامة (لمدة ٣ سنوات) (**)	٣٠٠٠
٦	تكاليف السفر والإقامة	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.

### ملاحظات:

(\*) يتم تحديد عدد أيام العمل للعناصر رقم (٢) و (٣) وحسب عدد المواقع الواردة في طلب الحصول على الشهادة في "قائمة التكاليف المالية لشهادة الجودة السعودية «حياك»" ويتم اعتمادها من قبل نائب المحافظ للمطابقة والجودة.

(\*\*) في حين طلب أكثر من نسخة للشهادة سواء بالعربية أو بالإنجليزية يتم احتساب تكاليف ٥٠٠ ريال لكل نسخة.



م.إ-١٦٦-١٨-٠٦-٠١

### موافقة محافظ الهيئة:

بالموافقة على هذه اللائحة الفنية لشهادة الجودة السعودية «حياك» لمراكز خدمة المستفيدين وذلك في تاريخ /  
١٤٤٠هـ /  
وللهيئة الحق في التعديل والتغيير فيها جزئياً أو كلياً إذا دعت الحاجة لذلك وتتم المصادقة على اعتماد التعديلات  
باتباع نفس إجراءات الاعتماد الأولية، وتبليغ الجهات ذات العلاقة.

محافظ الهيئة

### اعتماد مجلس إدارة الهيئة

اعتمدت هذه اللائحة الفنية لشهادة الجودة السعودية «حياك» لمراكز خدمة المستفيدين من قبل مجلس إدارة  
الهيئة في تاريخ / / ١٤٤٠هـ

مجلس إدارة الهيئة