



(خطاب)

الموضوع : بشأن آلية التصعيد للأنظمة المالية الوطنية
لخدمات القطاع الخاص

الأمانة العامة المساعدة لشؤون الغرف

سلمه الله

سعادة أمين عام الغرفة التجارية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

أود الإحاطة بأن الاتحاد تلقى خطاب المركز الوطني لنظم الموارد الحكومية رقم (٨٢٩٤) وتاريخ ١٤٤٦/٢/٢٨هـ، والمشارفيه إلى تعميم المركز رقم (٧٦٨) وتاريخ ١٤٤٤/١/٢٠هـ، والمشارفيه إلى قرار مجلس الوزراء رقم (٦٨٢) وتاريخ ١٤٤٢/١١/١٩هـ، القاضي بالموافقة على الترتيبات التنظيمية للمركز الوطني لنظم الموارد الحكومية المتضمنة في البند (رابعاً) أن من اختصاصات المركز تقديم الخدمات المتعلقة بنظم الموارد الحكومية للمستفيدين منها من الجهات الحكومية والأفراد والقطاع الخاص، وتقديم خدمات التدريب والدعم للمستفيدين من نظم الموارد الحكومية، وفي إطار سعي المركز إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة على منصة اعتماد والارتقاء بتجربة المستفيدين والرد على الطلبات والاستفسارات بشكل فعال خصص المركز قنوات للتواصل وآلية للتصعيد المرفقة، ليتم اتباعها من القطاع الخاص.

عليه، أمل من سعادتك التكرم بعد الاطلاع توجيه من يلزم بالتعميم على المعنيين والمهتمين من مشتركى غرفتك الموقرة، والتنويه على استخدامها وفقاً للمدد الزمنية المحددة وبالتسلسل المشار له في آلية التصعيد المرفقة، على أن ترفع كافة طلبات الدعم والاستفسارات بشكل أساسي عبر قنوات التواصل المعتمدة لهذا المركز.

وتقبلوا خالص تحياتي وتقديري

الأمين العام

وليد بن حمد العرينان

اعتماد
Etimad



آلية التصعيد

الأنظمة المالية الوطنية

تحت إشراف

وزارة المالية
Ministry of Finance



NCGR
المركز الوطني لنظم
الموارد الحكومية



   EtimadSA

Restricted

المحتوى

02

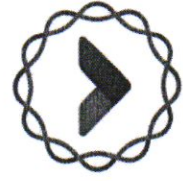
آلية الدعم

01

قنوات التواصل

03

الخدمات المقدمة للقطاع الخاص



قنوات التواصل

للمركز الوطني لنظم الموارد الحكومية



	19990	الرقم الموحد
	ecare@etimad.sa	البريد الإلكتروني
	@EtimadSA	منصة x
	etimad.sa	نموذج التواصل الإلكتروني المحادثة الفورية
	مركز رعاية المستخدمين (قريباً)	مركز رعاية المستخدمين

تحت إشراف



آلية الدعم

الرد على الاستفسارات	استقبال التواصل	01
رفع الطلبات لفرق الدعم	رفع الطلبات	02
المتابعة والمعالجة للطلبات	المعالجة الإغلاق	03
اتخاذ الإجراء التصحيحي	اتخاذ الإجراء التصحيحي	04
تتبع أسباب عدم الرضا	متابعة القياس	05
قياس الرضا عن جودة الحل	قياس الرضا	06
التحقق من رضا المستفيد عن الحل المقدم	التحقق والتأكيد	07

تحت إشراف

آلية التصعيد الخاصة بالخدمات المقدمة للقطاع الخاص والأفراد

قنوات التواصل

التواصل من خلال جميع قنوات التواصل لمنصة اعتماد:

التواصل عن طريق
الموقع الإلكتروني
Etimad.sa



التواصل عن طريق
البريد الإلكتروني
ecare@etimad.sa



التواصل من خلال
مركز الاتصال الموحد
19990



1 المستوى الأول

سيف الحبردي
مدير قسم مركز الاتصال الموحد
s.alhabardi@ncgr.gov.sa
0540045955

1

السوق
الإلكتروني

الضمان
البنكي

المنافسات

بيانات
اعتماد

المدفوعات

العقود الغير
مسجلة

الإرهاب الحكومي

2 المستوى الثاني

عبدالمك الحمدان
مدير قسم دعم أعمال القطاع الخاص والأفراد
a.alhamdan@ncgr.gov.sa
0557688819

2

الأستاذ/ ضاري الهذال

d.alhathal@ncgr.gov.sa
0501566670

3 المستوى الثالث

التواصل مع مدير عام خدمات
المستفيدين ودعم الأعمال:

3

الأستاذ/ أحمد بن حمد الدخيل الله

a.aldakhilallah@ncgr.gov.sa
0508888227

4 المستوى الرابع

التواصل مع نائب الرئيس التنفيذي
لقطاع الاعمال:

4

اعتماد
Etimad



شكراً^و

تحت إشراف

وزارة المالية
Ministry of Finance



NCGR
المركز الوطني لنظم
الموارد الحكومية



   EtimadSA

Restricted