



اتفاقية مستوى الخدمة لخدمات المركز الوطني للنخيل والتمر



دورة تحديث الوثيقة

يتم تحديث الوثيقة حسب ما تقتضيه الحاجة

رقم الاصدار	التاريخ
الإصدار الأول	أغسطس 2025

جميع الحقوق محفوظة للمركز الوطني للنخيل والتمور

مقدمة

يؤكد المركز الوطني للنخيل والتمور حرصه على تحقيق رضى العملاء وذلك بإتاحة الخدمات الإلكترونية في جميع الأوقات كحد أقصى لهم. ونقدم هنا قائمة بالخدمات الإلكترونية التي حققت الالتزام بهذه المعايير إلى جانب الزمن الأقصى لتقديم الخدمة، علماً بأن هذا الزمن لا يشمل استكمال النواقص في حال لم يقدم العميل كافة المعلومات المطلوبة، كما لا يشمل الزمن المستغرق في معالجة المعاملات من قبل طرف ثالث كالجهات الحكومية الأخرى في حال تطلبت طبيعة المعاملات ذلك. كما يجب على العملاء الالتزام بشروط ومسوغات كل خدمة كما هو موضح في قائمة الخدمات. سيتم إضافة كافة الخدمات الإلكترونية تبعاً إلى هذه القائمة. ولمزيد من المعلومات عن جميع الخدمات الإلكترونية المتاحة يُرجى فضلاً زيارة قائمة خدماتنا عبر الرابط التالي: [اضغط هنا](#)

المساعدة والدعم:

يشمل الموقع على قسم لمساعدة ودعم جمهور المستخدمين، ويوفر هذا القسم كل ما يحتاجه زائر موقع المركز الوطني للنخيل والتمور من مساعدة مع مراعاة أن يناسب أكبر عدد ممكن من الزوار، ولهذا تم توفير محتوى مقروء ومواد وسائط بأشكال مختلفة، بالإضافة إلى معلومات تفصيلية وروابط إلى بعض أشكال المساعدة مثل: الأسئلة الشائعة، وصف الخدمات وتوضيح للشروط في قائمة الخدمات.





الخصوصية وسرية المعلومات:

يضع المركز الوطني سرية معلومات مستخدميه وزواره على رأس قائمة الأولويات، وتبذل إدارة الموقع كل جهودها لتقديم خدمات ذات جودة عالية لكل المستفيدين من خلال وثيقة الخصوصية وسرية المعلومات.

توفير آليات للتواصل والمشاركة:

تلتزم إدارة البوابة بالتفاعل مع الاستفسارات والطلبات الواردة عبر صفحة الدعم والمساعدة، من خلال توفير قنوات تواصل متعددة تشمل: مركز الاتصال الهاتفي، الفرع الإلكتروني، قنوات التواصل الاجتماعي، البريد الإلكتروني، ونموذج رفع التذاكر، وذلك بما يضمن سرعة الاستجابة وجودة الخدمة المقدمة.





مستويات تقديم الخدمات الإلكترونية:

نوع الطلب	الوقت المتوقع لإغلاق الطلب
خدمة استعلامية	يوم عمل
خدمة إجرائية	5 أيام عمل

الخدمات	الوقت المتوقع للاستجابة	توفر الخدمة	زمن حل الشكوى
مركز الاتصال الهاتفي	30 ثانية	من الأحد الى الخميس من الساعة 8:00 صباحاً حتى الساعة 4:00 مساءً	5 أيام عمل
الفرع الإلكتروني	30 ثانية	من الأحد الى الخميس من الساعة 8:00 صباحاً حتى الساعة 4:00 مساءً	5 أيام عمل
قنوات التواصل الاجتماعي	30 دقيقة	من الأحد الى الخميس من الساعة 8:00 صباحاً حتى الساعة 4:00 مساءً	5 أيام عمل
صفحة تواصل معنا (نموذج رفع تذكرة)	30 دقيقة	من الأحد الى الخميس من الساعة 8:00 صباحاً حتى الساعة 4:00 مساءً	5 أيام عمل
البريد الإلكتروني	30 دقيقة	من الأحد الى الخميس من الساعة 8:00 صباحاً حتى الساعة 4:00 مساءً	5 أيام عمل
بوابة العميل	30 دقيقة	من الأحد الى الخميس من الساعة 8:00 صباحاً حتى الساعة 4:00 مساءً	5 أيام عمل
تقديم طلب التسجيل في برنامج شراء التمور	فوري	يعلن المركز عبر قنواته الرسمية عن مواعيد فتح التسجيل في البرنامج	5 أيام عمل
تقديم طلب التسجيل في برنامج شراء التمور (الممتازة)	فوري	يعلن المركز عبر قنواته الرسمية عن مواعيد فتح التسجيل في البرنامج	5 أيام عمل
تقديم طلب دعم الإعانة الزراعية لصغار المزارعين	فوري	يعلن المركز عبر قنواته الرسمية عن مواعيد فتح التسجيل في البرنامج	5 أيام عمل
تقديم طلب في برنامج تأهيل المزارع للأسواق العالمية	فوري	يعلن المركز عبر قنواته الرسمية عن مواعيد فتح التسجيل في البرنامج	5 أيام عمل





تقديم طلب في برنامج الزراعة التعاقدية للمزارعين	فوري	يعلن المركز عبر قنواته الرسمية عن مواعيد فتح التسجيل في البرنامج	5 أيام عمل
تسجيل منظمة غير ربحية في برنامج الزراعة التعاقدية	فوري	يعلن المركز عبر قنواته الرسمية عن مواعيد فتح التسجيل في البرنامج	5 أيام عمل
تسجيل منظمة ربحية في برنامج الزراعة التعاقدية	فوري	يعلن المركز عبر قنواته الرسمية عن مواعيد فتح التسجيل في البرنامج	5 أيام عمل
التسجيل لحضور ورش العمل الزراعية	فوري	يعلن المركز عبر قنواته الرسمية عن مواعيد الورش والدورات التدريبية للتسجيل فيها	5 أيام عمل
تعبئة نموذج التسجيل في برنامج تمكين المصدرين	فوري	7/24	5 أيام عمل
التسجيل في برنامج مراكز التصدير المعتمدة	فوري	7/24	5 أيام عمل
انشاء حساب مسوق في نظام الأسواق الموسمية	فوري	7/24	5 أيام عمل
انشاء حساب مزارع في نظام الأسواق الموسمية	فوري	7/24	5 أيام عمل
انشاء حساب مشتري في نظام الأسواق الموسمية	فوري	7/24	5 أيام عمل
انشاء اتفاقية مع مزارع للمسوق في نظام الأسواق الموسمية	فوري	7/24	5 أيام عمل
انشاء اتفاقية بيع مع المشتري للمسوق في نظام الأسواق الموسمية	فوري	7/24	5 أيام عمل
انشاء طلب اتفاقية تسويق مع مسوق من قبل المزارع في نظام الأسواق الموسمية	فوري	7/24	5 أيام عمل
رفع طلب انشاء اتفاقية شراء مع مسوق من قبل المشتري	فوري	7/24	5 أيام عمل
انشاء عملية توريد للمزارع في نظام الأسواق الموسمية	فوري	7/24	5 أيام عمل
استعراض الاحصائيات الخاصة بالمسوق في نظام الأسواق الموسمية	فوري	7/24	5 أيام عمل
استعراض طلبات الاتفاقيات للمسوق في نظام الأسواق الموسمية	فوري	7/24	5 أيام عمل
استعراض الاحصائيات الخاصة بالمزارع في نظام الأسواق الموسمية	فوري	7/24	5 أيام عمل
انشاء عملية بيع للمسوق في نظام الأسواق الموسمية	فوري	7/24	5 أيام عمل
انشاء مرتجع للمسوق في نظام الأسواق الموسمية	فوري	7/24	5 أيام عمل
انشاء عملية دفع جديدة للمسوقين في نظام الأسواق الموسمية	فوري	7/24	5 أيام عمل
انشاء مستخدم جديد لإدارة حساب المسوق في نظام الأسواق الموسمية	فوري	7/24	5 أيام عمل
انشاء توريد جديد للمسوق في نظام الأسواق الموسمية	فوري	7/24	5 أيام عمل
استعراض سجل اتفاقيات الشراء للمشتريين في نظام الأسواق الموسمية	فوري	7/24	5 أيام عمل
الحصول على خطاب تأييد لبرنامج تمويل التكاليف التشغيلية	فوري	7/24	5 أيام عمل
الحصول على خطاب تأييد لصرف دفعة تمويلية	فوري	7/24	5 أيام عمل
انشاء مستخدم جديد لإدارة حساب المزارع في نظام الأسواق الموسمية	فوري	7/24	5 أيام عمل
انشاء حساب في منصة مزارع لغير مستفيدي الدعم	فوري	7/24	5 أيام عمل
الاستعلام عن رصيد محفظة مزارع	فوري	7/24	5 أيام عمل
تحديث الملف الشخصي في بوابة مزارع	فوري	7/24	5 أيام عمل
إضافة بيانات عامل زراعي	فوري	7/24	5 أيام عمل
انشاء حساب في أكاديمية النخيل والتمور الإلكترونية	فوري	7/24	5 أيام عمل





5 أيام عمل	يعلن المركز عبر قنواته الرسمية عن مواعيد فتح الاعتراضات	فوري	الاعتراض على عدد النخيل
5 أيام عمل	7/24	فوري	استعراض سجل الطلبات في منصة مزارع
5 أيام عمل	يعلن المركز عبر قنواته الرسمية عن مواعيد فتح التسجيل في البرنامج	فوري	الانضمام لبرنامج تشجيع المزارع والمصانع للحصول على شهادات الجودة العالمية
5 أيام عمل	7/24	فوري	إضافة مزرعة جديدة
5 أيام عمل	7/24	فوري	استعراض دليل مراكز التبخير المعتمدة
5 أيام عمل	7/24	فوري	تحميل تطبيق مزارع ولاء على جهاز الآيفون
5 أيام عمل	7/24	فوري	تحميل تطبيق مزارع ولاء على جهاز اندرويد
5 أيام عمل	7/24	فوري	استعراض دليل رعاية النخلة
5 أيام عمل	7/24	فوري	إنشاء عملية دفع جديدة للمشتري في نظام الأسواق الموسمية
5 أيام عمل	7/24	فوري	إنشاء طلب علامة التمور السعودية للمصانع المحلية
5 أيام عمل	7/24	فوري	إنشاء طلب علامة التمور السعودية للمصانع الأجنبية
5 أيام عمل	7/24	فوري	إنشاء طلب علامة التمور السعودية للشركات المحلية
5 أيام عمل	7/24	فوري	إنشاء طلب علامة التمور السعودية للشركات الأجنبية
5 أيام عمل	يعلن المركز عبر قنواته الرسمية عن مواعيد فتح التسجيل في الجائزة	فوري	التقديم على جائزة التميز في التقنيات المبتكرة للنخيل
5 أيام عمل	يعلن المركز عبر قنواته الرسمية عن مواعيد فتح التسجيل في الجائزة	فوري	التقديم على جائزة تطوير المنتجات الجديدة
5 أيام عمل	يعلن المركز عبر قنواته الرسمية عن مواعيد فتح التسجيل في الجائزة	فوري	التقديم على جائزة أفضل بحث علمي
5 أيام عمل	7/24	فوري	إضافة وكيل لحضور ورش العمل الزراعية
5 أيام عمل	7/24	فوري	إدارة الأدوار والصلاحيات في حساب المسوق في نظام الأسواق الموسمية

