

اتفاقية مستوى الخدمة

تؤكد وزارة الثقافة حرصها لتحقيق رضى العملاء وذلك بإتاحة خدمات منصة التراخيص والتصاريح والخدمات الثقافية الإلكترونية في جميع الأوقات. ونقدم هنا قائمة بخدمات منصة أبداع للتراخيص والتصاريح والخدمات الثقافية والحد الأقصى من الزمن 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 الطلبات من قبل طرف ثالث " كالجهاز الحكومية الأخرى " في حال تطلبت طبيعة الطلبات ذلك. كما يجب على العملاء الالتزام بشروط ومتطلبات كل خدمة كما هو موضح في دليل المستثمر. سيتم تحديث وإضافة كافة الخدمات الإلكترونية تبعاً إلى هذه القائمة. ولزيد من المعلومات عن جميع الخدمات الإلكترونية المتاحة يُرجى فضلاً زيارة دليل الوزارة للخدمات الإلكترونية عبر الرابط التالي: [\(دليل المستثمر\)](#)

المساعدة والدعم

تشتمل منصة أبداع على قسم لمساعدة ودعم العملاء والمستفيدين، ويوفر هذا القسم كل ما يحتاجه زائر منصة أبداع من مساعدة، وبما يتناسب مع أكبر عدد ممكن من الزوار، ولهذا تم توفير محتوى مقروء ومواد ووسائط متعددة بأشكال مختلفة، بالإضافة إلى معلومات تفصيلية وروابط إلى بعض أشكال المساعدة مثل: الأسئلة الشائعة أو المتكررة، دليل الخدمات، ... وغيرها. من خلال الصفحة الرئيسية [\(أبداع\)](#)

أزمة الاستجابة والمعالجة

تلتزم إدارة المنصة بالاستجابة على مسألة تقنية عند حدوثها والتبليغ عنها عبر القنوات الرسمية بمدة تتراوح ما بين (0.5 وحتى 16) ساعة .

تلتزم إدارة المنصة بمعالجة وحل المسألة التقنية عند التبليغ عنها عبر القنوات الرسمية بمدة تتراوح ما بين (4 وحتى 40) ساعة.

توفير آليات للتواصل والمشاركة

تلتزم إدارة المنصة بالتفاعل والاستجابة لطلبات الاستفسارات والشكاوى الواردة إليها من خلال صفحة [\(اسأل أبداع\)](#)

مستويات تقديم الخدمات الإلكترونية

تضمن الأقسام التالية بياناً عن أوقات توافر وأداء جميع خدمات منصة أبداع

توافر الخدمات

نسبة توافر الخدمات	فترة الخدمات.
99.01%	24/7

أداء الخدمات

متوسط وقت استجابة النظام
معدل وقت الاستجابة = 1:00 ثانية
حد أقصى لوقت الاستجابة = 60:00 ثانية.

مستويات تقديم الخدمات الإلكترونية

يمكنك الاطلاع على اتفاقية مستوى جميع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الوزارة من خلال زيارة صفحة [\(الخدمات الإلكترونية\)](#) واختيار الخدمة المراد التقديم عليها.

شكراً
