|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| محتويات الاتفاقية **Agreement Contents** |  |  |
|  البند **Item**  | الوصف **Description**  | مثال **Example**   |
| مقدمة**Introduction** | مقدمة تعريفية عن اتفاقية مستوى الخدمة | هذه الاتفاقية تم اعدادها لوضع الأطر في التعامل مع إدارة الموارد البشرية بالمنظمة وتعزيز العلاقات مع الجهات المستفيدة من خدماتها بما يضمن الوصول إلى أعلى مستويات الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات. |
| تعريفات**Definitions** | شرح للمصطلحات الرئيسية المنصوص عليها في الاتفاقية | * **اتفاقية مستوى الخدمة:** هي اتفاقية لتحديد التعامل...............
* **إدارة الموارد البشرية:** هي إدارة الموارد البشرية بالمنظمة.
* **نظام العمل:** نظام العمل السعودي.
 |
| أهداف الاتفاقية**Agreement Objectives** | الأهداف من الاتفاقية | * توضيح الخدمات المقدمة من إدارة الموارد البشرية.
* توثيق مسؤوليات جميع الأطراف المشاركة في الاتفاقية.
 |
| أطراف الاتفاقية**Agreement Parties** | الأطراف المشاركين في الاتفاقية | * إدارة الموارد البشرية.
* العملاء الداخليين (العاملين / الموظفين)
* العملاء الداخليين (الإدارات الأخرى للمنظمة)
* العملاء الخارجيين (الجهات الخارجية)
 |
| تاريخ سريان الاتفاقية**Agreement Activation Date** | تاريخ سريان/اعتماد الاتفاقية | هذه الاتفاقية سيتم العمل بها من تاريخ اطلاقها. |
| مدة الاتفاقية**Agreement Duration** | مدة سريان الاتفاقية | هذه الاتفاقية تجدد سنوياً يشكل تلقائي وفي حال وجود أي تعديلات سيتم اضافتها وإصدار نسخة جديدة منها وإبلاغ جميع الأطراف المستفيدة منها. |
| الخدمات المقدمة من إدارة الموارد البشرية**Services Provided by HRD** | شرح مفصل للخدمات المقدمة لعملاء إدارة الموارد البشرية | * اسم الخدمة.
* الجهة المقدمة للخدمة (الإدارة/القسم).
* العميل المستهدف.
* شرح خطوات الاستفادة من الخدمة (خارطة العمليات).
* مدة انجاز الخدمة.
* مسؤوليات العميل (المتطلبات).
 |

**@engaalzahrani**

