



الرقم ٨١٤١/ت/١٣

التاريخ ١٥/١٠/١٤٤١هـ

المرفقات

الموضوع : اعتماد قنوات التواصل للمستفيدين.

## تعميم إداري على كافة الجهات التابعة للوزارة

سلمه الله

فضيلة/

سلمه الله

سعادة/

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد:

تجدون برفقه صورة من قرار معالي وزير العدل رقم (٨١٨٨) في ١١/١٠/١٤٤١هـ، المتضمن اعتماد قنوات التواصل للمستفيد، من خلال مركز الاتصال الموحد (١٩٥٠)، والاتصال الدولي (٩٢٠٠٠١٩٥٠)، والبريد الإلكتروني (1950@moj.gov.sa)، وحساب التواصل العدلي بتويتر (@mojcare)، وأن يتولى المركز الإجابة على الاستفسارات والشكاوى، وإحالة التخصصية منها إلى غرف العمليات لمعالجتها، وتتولى الإدارة العامة لخدمات المستفيدين متابعة السياسات والحوكمة، والنماذج التشغيلية بما يكفل جودة الخدمة المقدمة.

للاطلاع واعتماد موجب، والله يحفظكم.

نائب وزير العدل

سعد بن محمد السيف

التصنيف : تنظيم.

صورة لـ :

= المجلس الأعلى للقضاء،

= المحكمة العليا

= إدارة التعميم

القيدم رقم (٤١٩٥٦٨٤٩٧)



## قرار رقم (٨١٨٨) وتاريخ ١١/١٠/١٤٤١ هـ

### إن وزير العدل

بناءً على الصلاحيات المخولة له نظاماً، وبعد الاطلاع على عرض الإدارة العامة لخدمات المستفيدين، بشأن البدء في تقديم خدمات (مركز التواصل الموحد) إحدى مبادرات الوزارة لبرامج التحول الوطني، والتي تهدف لمعالجة شكاوى واستفسارات المستفيدين بما يحقق التحول الرقمي المتكامل للخدمة، وتقليص الوقت المستغرق لمعالجة الشكاوى، ورفع رضا المستفيدين، ولما تقتضيه مصلحة العمل.

### يقرر الآتي:

أولاً: اعتماد قنوات التواصل للمستفيد من خلال مركز الاتصال الموحد (١٩٥٠)، والاتصال الدولي (١٩٥٠٠٠٠٩٢٠٠٠)، والبريد الإلكتروني (1950@moj.gov.sa)، وحساب التواصل العدلي بتويتر (@mojcare).

ثانياً: يتولى المركز الإجابة على الاستفسارات والشكاوى، وإحالة التخصصية منها إلى غرف العمليات لمعالجتها، وتتولى الإدارة العامة لخدمات المستفيدين متابعة السياسات والحوكمة، والنماذج التشغيلية بما يكفل جودة الخدمة المقدمة.

ثالثاً: يبلغ هذا القرار لمن يلزم لاعتماده وتنفيذه.

### والله الموفق.

وزير العدل

وزارة العدل  
مركز الاتصالات الإدارية  
صورة طبق الأصل

وليد بن محمد الصمعاني

نسخة لمكتبنا.  
نسخة لمعالي النائب.  
نسخة لإدارة التعميم لإكمال اللازم.  
نسخة لمركز الوثائق.