

# ميثاق حقوق وواجبات المستفيد

## أولاً: حقوق المستفيد:

- 1) استقبال المستفيدين بلباقة واحترام.
- 2) الحصول على الخدمة كاملة.
- 3) الإجابة على الاستفسارات.
- 4) منحه الوقت الكافي.
- 5) الحصول على المعلومات الصحيحة لمُقدِّم الخدمة.
- 6) احترام خصوصية المستفيد والمحافظة على سريّة المعلومات.
- 7) استقبال المقترحات والتعامل معها بجدية.
- 8) الحصول على المعلومات الخاصة بالخدمات التي تقدّمها المؤسسة للمستفيدين، وشروط وإجراءات تقديمها، وأوقاتها.
- 9) إمكانية الاعتراض على الحلول المُقدّمة، ومعرفة آليّتها.
- 10) معرفة أسباب عدم تقديم الخدمة؛ في حال تعثّر تقديمها.

## ثانياً: واجبات المستفيد:

- 1) الالتزام بتقديم جميع الأوراق الثبوتية المطلوبة، وصحة البيانات المُقدّمة منه وتحمل مسؤولية الإبلاغ عن البيانات أو الوثائق المرفقة.
- 2) تقديم كافة المستندات المطلوبة للحصول على الخدمات.
- 3) الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها من مقدّمي الخدمة، وتحري المصادقية في جميع هذه المعلومات والبيانات.
- 4) في حالة عدم رضا المستفيد عن الخدمات ومُقدّمي الخدمة؛ يجب عليه الإفصاح عن ذلك من خلال: إبلاغ مُقدّمي الخدمة مباشرة، أو التواصل الهاتفي، أو عبر نموذج قياس رضا المستفيدين؛ لإيصال وجهة نظره أو اقتراحه أو شكواه ثم اتخاذ اللازم بشأنها.
- 5) الالتزام بطلب الخدمة خلال أوقات العمل الخاصّة والمُعلن عنها.
- 6) حسن التعامل مع مُقدّم الخدمة.
- 7) الالتزام ونظافة المكان؛ خلال التواجد في مكان تقديم الخدمة للمستفيدين بالجامعة.