ميثاق خدمة المستفيدين

وحدة رعاية المستفيدين – إدارة الاتصال المؤسسي

في جامعة أم القرى

جامعة أُمّ القُرى

الإصدار 2.0 | تاريخ الوثيقة: سبتمبر 2026م

مكة المكرمة، ص.ب ٧١٥، هاتف: ٠٢٥٢٨٠٣٤٧ ٩٦٦+
البريد الإلكتروني: cscenter@uqu.edu.sa
Makkah, P.O.Box 715, Tell +966125280347

جدول المحتويات

مقدمة: ***3***

رؤيتنا: ***3***

رسالتنا: ***3***

قيمنا: ***3***

نطاق التطبيق: ***4***

التزامات وحدة رعاية المستفيدين: ***4***

حقوق المستفيدين: ***4***

التزامات المركز في التطوير والمراجعة: ***5***

ميثاق تقديم الخدمة: ***5***

التواصل والتعاون: ***6***

قياس الرضا والتطوير: ***7***

ختامًا: ***7***

مقدمة:

يلتزم مركزرعاية المستفيدين بجامعة أم القرى بتقديم خدمة واضحة ومحترمة وسهلة الوصول للمستفيدين داخل الجامعة وخارجها، وباستقبال طلباتهم ومتابعتها وفق الإجراءات المعتمدة. يوضح هذا الميثاق نطاق الخدمة وساعاتها وحقوق المستفيد ومسؤوليات المركزوآلية التحسين.

رؤيتنا:

تقديم خدمة موثوقة ومنصفة تستجيب لاحتياجات المستفيدين وتدعم تحسين تجربتهم.

رسالتنا:

استقبال طلبات المستفيدين ومعالجتها عبرالقنوات المعتمدة، بما يشمل الاستفسارات والشكاوى والمقترحات والزيارات وطلبات مقابلة المسؤول، ومتابعة الطلب حتى إفادة المستفيد أو إحالته وفق الإجراء.

قيمنا:

- الوضوح وسهولة الوصول
- الاحترام والإنصاف
- الجودة والتحسين المستمر
- المسؤولية والسرية
- الكفاءة والتعاون

يشمل نطاق الخدمة جميع الطلبة والكادر الأكاديمي والإداري، كما يشمل المستفيدين من خارج الجامعة وفق الخدمة والقناة المتاحة.

- المستفيدون من داخل الجامعة: جميع الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والكادر الإداري.
- المستفيدون من خارج الجامعة: كل من يتقدم بطلب ضمن اختصاص المركزوالقنوات المتاحة، وفق الأنظمة والإجراءات الجامعية.

مكة المكرمة، ص.ب ٧١٥، هاتف: ٠٢٤٧٠٢٥٢٨٠ ٩٦٦+
البريد الإلكتروني: cscenter@uqu.edu.sa
Makkah, P.O.Box 715, Tell +966125280347

نطاق التطبيق:

تشمل خدمات المركز، وفق اختصاصه والقنوات المعتمدة:

١. الاستفسارات وطلب المعلومات.

٢. الشكاوى والتظلمات ومتابعة معالجتها.

٣. المقترحات والملاحظات.

٤. استقبال زيارة المستفيد وتوجيهه.

٥. طلب مقابلة المسؤول وإحالته حسب الاختصاص.

التزامات وحدة رعاية المستفيدين:

1. توضيح متطلبات الخدمة وقنواتها وساعاتها للمستفيد.
2. استقبال المستفيد بلباقة، والتحقق من احتياجه وتوجيهه إلى المسار المناسب.
3. حماية سرية بيانات المستفيد وفق ميثاق السرية وسياسات الجامعة.
4. تسجيل الطلبات والشكاوى ومتابعتها و إفادة أصحابها وفق الإجراء والمهلة المعلنة.
5. قياس رضا المستفيدين بعد تقديم الخدمة وتحليل النتائج والمقترحات و اتخاذ ما يعتمد من تحسينات.
6. تحديد مسؤولية مقدم الخدمة عن العملية، ومسؤولية مدير المركز عن الاعتماد والإشراف وفق الصلاحيات.
7. مراجعة الالتزام بهذا الميثاق وتحديثه عند تغير الخدمة أو القنوات أو متطلبات الجودة.

حقوق المستفيدين:

1. الحصول على معلومات صحيحة وواضحة عن الخدمة وشروطها وقنواتها وساعات العمل.
2. معرفة مسار الطلب والجهة أو مقدم الخدمة الذي يتابعه، والحصول على تحديث مناسب عند الحاجة.
3. تلقي الخدمة باحترام وعدالة ومن دون تمييز، وفق الاختصاص وترتيب الطلبات المعتمد.
4. احترام الخصوصية وسرية المعلومات وفق الأنظمة وسياسات الجامعة.
5. تقديم المقترحات والشكاوى والحصول على متابعة موثقة وفق الإجراء.
6. الحصول على توضيح عند تعذر تقديم الخدمة أو الحاجة إلى معلومات إضافية أو إحالة الطلب.

مكة المكرمة، ص.ب ٧١٥، هاتف: ٠٣٤٧٢٥٢٨٠١٢٦٦+
البريد الإلكتروني: cscenter@uqu.edu.sa
Makkah, P.O.Box 715, Tell +966125280347

7. معرفة اسم مقدم الخدمة أو صفته الوظيفية عند الحاجة وبما تسمح به الضوابط.
8. طلب مراجعة الرد أو الحل عبر القناة الرسمية المحددة في إجراء الشكاوى.
9. إبداء الرأي في الخدمة من خلال استبانة التقييم أو قنوات التغذية الراجعة المتاحة.
10. استقبال الخدمة بلباقة واحترام و إتاحة وقت مناسب لشرح الاحتياج.
11. معاملة الطلبات بإنصاف ومراعاة تاريخ ورودها وأولويتها النظامية إن وجدت.
12. معرفة سبب عدم تقديم الخدمة أو تأخرها والإجراء التالي الممكن.

التزامات المركز في التطوير والمراجعة:

- حصر نتائج الخدمات والمؤشرات وفق مصادر بيانات محددة.
- مراجعة نتائج الشكاوى والاستبانات وملاحظات المستفيدين.
- تحديد فرص التحسين والإجراءات والمسؤولين والمواعيد.
- مراجعة مدى إنجاز الإجراءات في المراجعات الدورية والسنوية.
- توثيق مخرجات المراجعة والقرارات في محضر معتمد.
- متابعة تنفيذ ما يعتمده مدير المركز من إجراءات تطويرية.
- حفظ أدلة التنفيذ والسجلات وفق إجراء إدارة الوثائق والسجلات.
- تحديث الميثاق عند تغير القنوات أو ساعات العمل أو متطلبات تقديم الخدمة.

ميثاق تقديم الخدمة:

- تقدم الخدمة حضوريًا وعن بُعد من الأحد إلى الخميس، من الساعة ٨:٠٠ صباحًا حتى ٢:٣٠ مساءً. قد تستقبل بعض القنوات الإلكترونية الطلبات خارج ساعات العمل عند توافرها تقنيًا؛ ولا يعني ذلك أن الرد أو المعالجة يتمان على مدار الساعة.

م	نوع قناة الخدمة	وقت استقبال الطلب	الوقت المستهدف / الملاحظة
1	منصة التواصل الاجتماعي	وفق إتاحة المنصة	٥ دقائق (مستهدف وارد بالنسخة السابقة؛ يؤكد قبل الاعتماد)

م	نوع قناة الخدمة	وقت استقبال الطلب	الوقت المستهدف / الملاحظة
2	واتساب	وفق إتاحة القناة	٥ دقائق (مستهدف وارد بالنسخة السابقة؛ يؤكد قبل الاعتماد)
3	البريد الإلكتروني	وفق إتاحة القناة	٧ ساعات (مستهدف وارد بالنسخة السابقة؛ يؤكد قبل الاعتماد)
4	السنترال الجامعي	الأحد–الخميس، ٨:٠٠ ص–٢:٣٠ م	إفادة أو توجيه مباشر خلال ساعات العمل
5	التذاكر الإلكترونية	وفق إتاحة النظام	بحسب نوع الطلب؛ الشكوى خلال ٣ أيام عمل
6	منصة تواصل	وفق إتاحة النظام	بحسب إجراء القناة؛ الشكوى خلال ٣ أيام عمل
7	نظام مسار	وفق إتاحة النظام	بحسب نوع الطلب والإجراء المعتمد
8	استقبال المستفيد	الأحد–الخميس، ٨:٠٠ ص–٢:٣٠ م	استقبال وتوجيه مباشر خلال ساعات العمل

التواصل والتعاون:

- تتاح القنوات الجامعية المعلنة لاستقبال الطلبات بحسب اختصاص كل قناة. تبدأ مدد المعالجة خلال ساعات العمل الرسمية، وتُبلغ للمستفيد وفق نوع الطلب والإجراء المعتمد.
- تُسجل الشكوى وتتابع حتى الإغلاق، وتكون مهلة معالجتها ثلاثة أيام عمل وفق المهلة المعتمدة. عند تعذر الإغلاق خلال المهلة، يُوثق سبب التأخير ويُبلغ المستفيد بالتحديث وفق الإجراء.

قياس الرضا والتطوير:

- ترسل استبانة تقييم الخدمة بعد انتهائها، وتتضمن تقييم مستوى الخدمة ومقدمها ومقترحات التطوير. تُحلل النتائج وتوثق الإجراءات المعتمدة الناتجة عنها.
- تراجع نتائج الميثاق والشكاوى والمؤشرات والرضا ضمن المراجعة الدورية والسنوية، ويعتمد مدير المركز ما يلزم من تحديثات وتحسينات.

ختامًا:

هذا الميثاق يوضح مستوى الخدمة وحقوق المستفيد والتزامات المركز، ويُراجع ويُحدّث عند اعتماد تغييرات في الخدمات أو القنوات أو متطلبات الجودة. وتعلن النسخة المعتمدة للمستفيدين عبر قنوات المركز الرسمية.



يعتمد

مدير الاتصال المؤسسي

أ.عادل بن تركي الصماني

رمز الوثيقة : CSU-SC-01 | رقم الإصدار: 2.0 | تاريخ الوثيقة: سبتمبر ٢٠٢٦م