

مستفيد
müstafid

IAU

جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل
IMAM ABDULRAHMAN BIN FAISAL UNIVERSITY
المركز الجامعي للاتصال والإعلام
Communication and Media Center (IAU - CMC)



اتفاقية مستوى الخدمة الإلكترونية

وحدة خدمة المستفيدين
بالمركز الجامعي للاتصال والإعلام

جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل



بوابة 1
Gate 1

www.iau.edu.sa

اتفاقية مستوى الخدمة الإلكترونية

وحدة خدمة المستفيدين - جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل

تهدف اتفاقية مستوى الخدمات الإلكترونية إلى توضيح مستوى جودة الخدمات المقدمة عبر وحدة خدمة المستفيدين بجامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل من خلال منصة "مستفيد"، وتحديد الحقوق والواجبات بين الطرفين (الوحدة والمستفيد). (ويُعد استخدام المستفيد لمنصة "مستفيد" أو زيارته لها بمثابة موافقة ضمنية على جميع بنود هذه الاتفاقية

المساعدة والدعم

تسعى وحدة خدمة المستفيدين إلى تقديم أعلى مستويات الخدمة لمنسوبي الجامعة، بالإضافة إلى توسيع نطاق الخدمات لتشمل المواطنين والمقيمين والزوار، وفقاً لشروط وأحكام ميسرة. يتم تقديم الخدمات عبر زيارة مقر وحدة خدمة المستفيدين - أو من خلال تطبيق "مستفيد" المتاح عبر الموقع الرسمي للجامعة

: <https://mustafid.iau.edu.sa>

الخصوصية وسرية المعلومات

تضع الوحدة سرية معلومات المستخدمين والزوار ضمن أولوياتها، وتلتزم منصة "مستفيد" بتقديم خدمات عالية الجودة، مع ضمان حماية الخصوصية، وذلك وفقاً لوثيقة الخصوصية وسرية المعلومات المعتمدة من الجامعة

قنوات التواصل والتفاعل

تلتزم وحدة خدمة المستفيدين بالتفاعل مع جميع الاستفسارات والطلبات الواردة عبر

منصة مستفيد

البريد الإلكتروني

الهاتف

وذلك لضمان تواصل فعال ومباشر مع المستفيدين، وتحقيق سرعة الاستجابة

مستوى تقديم الخدمات الإلكترونية - وحدة خدمة المستفيدين

رقم الخدمة	اسم الخدمة	الوقت المتوقع لمعالجتها
1	استشارة	72 ساعة
2	بلاغ	72 ساعة
3	طلب	72 ساعة
4	شكوى	120 ساعة
5	موعد	48 ساعة
6	اقتراح	48 ساعة

التفاعل والاستجابة

جميع الطلبات الواردة عبر منصة "مستفيد" ستتم معالجتها وفق الأوقات المحددة أعلاه، مع الالتزام برفع جودة الخدمة وضمان رضا المستفيدين

Electronic Service Level Agreement (eSLA)

Beneficiary Service Unit – Imam Abdulrahman Bin Faisal University

This Electronic Service Level Agreement (eSLA) aims to identify the quality of services rendered by the Beneficiary Service Unit at Imam Abdulrahman Bin Faisal University through the Beneficiary “Mustafid” platform, and to specify the rights and obligations of both parties (the Unit and the beneficiary). Using or visiting the "Mustafid" platform by the beneficiary shall be considered an implicit consent to all the terms and conditions specified in the said agreement.

Assistance and Support:

The Beneficiary Service Unit has been seeking to provide the highest level of service to the university affiliates, and further to expand the scope of services rendered to include citizens, residents, and visitors according to simple terms and conditions.

The Services shall be provided through:

- Visiting the Beneficiary Service Unit.
- Or using the “Mustafid” application available on the university’s official website: <https://mustafid.iau.edu.sa>

Privacy and Information Confidentiality:

The Unit prioritizes the confidentiality of users and visitors’ information. The “Mustafid” platform is committed to provide high-quality services while guaranteeing the privacy according to the privacy and confidentiality agreement approved by the university.

Contact Channels:

The Beneficiary Service Unit is committed to interact with all inquiries and applications received via:

- The Mustafid platform
- E-mail
- Telephone

To ensure an effective and direct communication as well as quick response to the beneficiaries.

Electronic Service Level – Beneficiary Service Unit:

Service No.	Service Name	Expected Processing Time
1	Consultation	72 hours
2	Report	72 hours
3	Application	72 hours
4	Complaint	120 hours
5	Appointment	48 hours
6	Proposal	48 hours

Interaction & Response

All applications received via the Mustafid platform shall be processed within the above-mentioned specified times to ensure a high-quality service and a high beneficiary satisfaction level.

