



معهد الدراسات  
والخدمات الاستشارية  
Institute of Studies &  
Consulting Services



## اتفاقية مستوى الخدمة (SLA)



## اتفاقية مستوى الخدمة (SLA)

### تمهيد

تماشياً مع توجهات جامعة القصيم للارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، وبما يتوافق مع توجهات القيادة الكريمة ببذل كل ما من شأنه تحقيق رضا المستفيدين بإتاحة الخدمات، بأسهل وأيسر الطرق وبالسرعة القصوى. علماً بأن هذا الزمن لا يشمل استكمال النواقص في حال لم يقدم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة، كما لا يشمل الزمن المستغرق في معالجة المعاملات من قبل طرف ثالث كالجهاز الحكومية الأخرى في حال تطلبت طبيعة الخدمات ذلك. كما يجب على المستفيدين الالتزام بشروط ومتطلبات كل خدمة كما هو موضح في دليل الخدمات، وسيتم تحديث وإضافة كافة الخدمات بشكل دوري.

### حقوق وواجبات المستفيد

1. يتم التعامل مع طلبات المستفيدين بعدالة وسرية، والرد بما يلزم عبر البريد الإلكتروني بحسب الحاجة ونوع الخدمة.
2. يجب أن تكون البيانات المدخلة صحيحة، علماً بأن عدم صحة البيانات المدخلة أو المرفقة يؤدي إلى استبعاد الطلب.
3. يتحمل المتقدم المسؤولية الكاملة تجاه اختياراته واللوائح المنظمة للخدمات، ويتم استبعاد الطلبات المخالفة.
4. في حالة اكتمال الطلب المقدم من قبل المستفيد، يتم إبلاغه بذلك عن طريق البريد الإلكتروني الخاص به.

### حقوق وواجبات المعهد

1. يلتزم المعهد بالتفاعل مع الرسائل والطلبات الصحيحة، والتواصل مع أصحابها خلال المدة المحددة، التي قد تزيد أو تقل حسب الحالة.
2. يلتزم المعهد بتطبيق المساءلة عن التقصير في التواصل مع الرسائل والطلبات الواردة من المستفيدين.
3. يحافظ المعهد على قواعد العدالة والخصوصية في التعامل مع طلبات المستفيدين.
4. يحق للمعهد استبعاد الطلبات غير المطابقة أو التي تحتوي على بيانات غير صحيحة.

### المساعدة والدعم

يقدم معهد الدراسات والخدمات الاستشارية المساعدة والدعم للمستفيدين بما يتناسب بالخدمة المقدمة لهم، من خلال توفير محتوى مقروء ومعلومات تفصيلية مثل: الأسئلة المتكررة وقنوات التواصل.

### الخصوصية وسرية المعلومات

يحرص معهد الدراسات والخدمات الاستشارية أن تكون سرية وخصوصية معلومات المستفيد على رأس قائمة الأولويات، وتعتبر سياسات الخصوصية وسرية المعلومات من الشروط الموضحة في العقود مع المستفيد.

### توفير آليات للتواصل والمشاركة

يلتزم معهد الدراسات والخدمات الاستشارية بالتفاعل والاستجابة لجميع ما يرد إليه من المستفيد حول الاستفسارات من خلال بيانات الاتصال أدناه:

الاسم	المنصب	البريد الإلكتروني	رقم التواصل
خالد بن علي السويلمي	إدارة المشاريع	k.alswelmi@qu.edu.sa	0163010270
عبدالعزیز بن محمد الضباح	إدارة الشراكات	a.alhabbah@qu.edu.sa	0163012838

## اتفاقية مستوى الخدمة (SLA)

### الخدمات التي يقدمها المعهد

نوع الخدمة	مدة إنجاز الخدمة المتوقع
خدمة توفير كفاءات أكاديمية بأسلوب العمل الكامل	20 يوم عمل
خدمة توفير كفاءات أكاديمية بأسلوب العمل الجزئي	10 يوم عمل
خدمات استشارات ودراسات	15 أيام عمل
خدمات تعليمية وعلمية	15 أيام عمل
تعميد	5 أيام عمل
صرف مستحقات مالية	10 أيام عمل
إجراء أمر تغيير	5 أيام عمل

### آلية ومسئولية التصعيد

في حال لم يتم إنجاز الخدمة بالمدة الموضحة في الاتفاقية، يمكن لمقدم الطلب من التصعيد من خلال بيانات الاتصال أدناه، ويلتزم معهد الدراسات والخدمات الاستشارية بالرد وتوضيح سبب التأخير:

الاسم	المنصب	البريد الإلكتروني	رقم التواصل
د. فهد بن صالح العييري	عميد معهد الدراسات والخدمات الاستشارية	f.alaieri@qu.edu.sa	0163017777
أ.د. فهد بن حمد الجمعة	وكيل معهد الدراسات والخدمات الاستشارية	faljumah@qu.edu.sa	0163020973