# آلية استقبال الشكاوى والمقترحات

تقديم المساعدة للمدربين والمتدربين عند تنفيذ البرنامج عبر القاعات المباشرة "متزامن" حيث يلتزم المعهد بتوفير مدير للقاعة يقوم بعملية التنظيم والدعم وحل المشكلات. يقوم المدربين بمساعدة المتدربين، فيما يتعلق ب تقديم الإجابات على الأسئلة والمادة العلمية يقوم مدير القاعة بمساعدة المتدربين في الجوانب التقنية حتى يتمكنوا من الحضور في بداية المحاضرة لتحقيق الاستفادة القصوى من الدورة التدريبية. يلزم المعهد مدير القاعة التدريبة بتزويد المتدربين بالشروط اللازمة للتسجيل والتحضير وتعبئة البيانات الضرورية اللازمة لصدور الشهادة. يبرز المعهد وسائل التواصل الخاصة به لمساعدة ا لمتدربين في حل أي مشكلة تعترض حصولهم على الدورة أو الشهادة.

## قنوات استقبال الشكاوى والمقترحات

حرصا منا على تحقيق الأهداف التدريبية والتطويرية، فقد تم توفير آليات اتصال تقنية للتواصل المدربين والمتدربين مع فريق استقبال الشكاوى والمقترحات للحصول على الإرشادات والحلول على مدار الساعة.

## سياسة استقبال الشكاوى والمقترحات

يعمل فريق استقبال الشكاوى والمقترحات لتوفير خدماته لكافة مستخدمي المنصة الإلكترونية بعدة طرق حتى تتناسب مع كافة الرغبات الأسهل للمستخدمين ومنها:

1. دعم عبر برامج وتطبيقات الوصول لأجهزة المستخدمين مثل."TeamViewer"
2. دعم عبر برامج محادثات التواصل الاجتماعي (واتساب - فيسبوك - تويتر).
3. دعم مباشر عبر الهاتف.
4. دعم داخل قاعة التدريب.
5. دعم عبر البريد الإلكتروني.
6. دعم عبر نموذج استقبال الشكاوى والمقترحات بالموقع الإلكتروني.

## المستفيدين من خدمات استقبال الشكاوى والمقترحات

- مدربي المعهد المسجلين بالمنصة الإلكترونية لغرض تقديم الدورات التدريبية.
- جميع المتدربين المنضمين للدورات التدريبية على منصتنا التدريبية.
- مشرفي الجهات الحكومية ذات العلاقة مثل: المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني والمعهد الوطني للتعليم الإلكتروني.

## قنوات تقديم استقبال الشكاوى والمقترحات

- معهد الاتصال المباشر 966533848712 خلال أوقات العمل الرسمي من الأحد إلى الخميس من الساعة 8 صباحاً حتى 9 مساءاً وأثناء أوقات إقامة الدورات التدريبية.
- البريد الإلكتروني للخدمات واستقبال الشكاوى والمقترحات
- info@asasalmotamiez.edu.sa
- تطبيقات التواصل الاجتماعي
- واتس اب: 966533848712

## الخدمات والأنظمة المشمولة باستقبال الشكاوى والمقترحات

- الالتحاق بالدورات وحل المشكلات التقنية التي تواجه المستخدمين.
- التدريب على المنصة الإلكترونية واستخدامها والاستفادة من مزاياها.
- التأهيل اللازم للمستخدمين.
- تسجيل الدخول الى المنصة التعليمية و متابعة حساب للمتدرب تقنياً.
- حضور الدورة واستخدام تطبيقات البث المباشر.
- دخول المدرب للمنصة.
- استخراج شهادة المتدرب من منصة منار.

## الوقت المتوقع للرد

في حال كان الدعم عن طريق الواتساب سواء من مدرب أو متدرب يتم الرد عليه خلال فترة زمنية قصيرة. تويتر وفيسبوك عادة ما يتم الرد خلال دقائق عبر المحادثة. البريد الإلكتروني قد يستغرق 30 دقيقة لاستلام البريد ومن ثم الرد عليه.

## الاجراء المتبع للتصعيد للشكاوى

يتم توجية الشكوى الي مدير القسم المختص خلال 24 ساعة بالكثر ويتم بعد ذلك اخطار المتدرب عن طريق البريد الالكتروني او رقم الهاتف

## الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات

تنقسم الأدوار المطلوبة للقيام باستقبال الشكاوى والمقترحات على عدة مستويات:

المستوى الأول: معهد الاتصال لخدمة العملاء

ويقوم باستقبال جميع الاتصالات الواردة وكذلك تقديم استقبال الشكاوى والمقترحات الأولي لها حسب طبيعة الاستفسارات الواردة أو تحويلها للإدارة المختصة.

المستوى الثاني: القسم التشغيلي المساند

ويتم من خلال هذا القسم استكمال عملية استقبال الشكاوى والمقترحات والتحقق من انتهائها.

## ساعات العمل

من الأحد إلى الخميس من الساعة 8 صباحاً إلى 9 مساءاً