

## آلية استقبال الشكاوى والمقترنات

تقديم المساعدة للمدربين والمتدربين عند تنفيذ البرنامج عبر القاعات المباشرة "متزامن" حيث يلتزم المركز بتوفير مدير لقاعة 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 الحصول في بداية المحاضرة لتحقيق الاستفادة القصوى من الدورة التدريبية. يلزم المركز مدير القاعة التدريبية بتزويد المتدربين بالشروط الازمة للتسجيل والتحضير وتعبئه البيانات الضرورية الازمة لصدور الشهادة. ييرز المركز وسائل التواصل الخاصة به لمساعدة المتدربين في حل أي مشكلة تعرض حصولهم على الدورة أو الشهادة.

### قنوات استقبال الشكاوى والمقترنات

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

### سياسة استقبال الشكاوى والمقترنات

يعمل فريق استقبال الشكاوى والمقترنات 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 والمقترنات بالموقع الإلكتروني.



### الاجراء المتبوع للتصعيد للشكاوى

يتم توجيه الشكاوى الى مدير القسم المختص خلال 24 ساعة بالكثير ويتم بعد ذلك اخطار المتدرب عن طريق البريد الالكتروني او رقم الهاتف

في حال عدم الرد على الشكاوى خلال 24 ساعة يتم التواصل مع المدير الاكاديمية على جوال رقم :

### المستفيدون من خدمات استقبال الشكاوى والمقترنات

- مدربى المركز 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 والمركز الوطني للتعليم الإلكتروني.

### قنوات تقديم استقبال الشكاوى والمقترنات

- مركز الاتصال المباشر خلال أوقات العمل الرسمي من الأحد إلى الخميس من الساعة 8 صباحاً حتى 9 مساءً وأنشاء أوقات إقامة الدورات التدريبية.
- البريد الإلكتروني للخدمات واستقبال الشكاوى والمقترنات
- البريد الالكتروني
- تطبيقات التواصل الاجتماعي
- واتس اب

### الخدمات والأنظمة المشمولة باستقبال الشكاوى والمقترنات

- 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 الواتسApp سواء من مدرب أو متدرب يتم الرد عليه خلال فترة زمنية قصيرة. تويتروفيسبوك عادة ما يتم الرد خلال دقائق عبر المحادثة. البريد الإلكتروني قد يستغرق 30 دقيقة لاستلام البريد ومن ثم الرد عليه.

### الاجراء المتبوع للتخصيص للشكاوى

يتم توجيه الشكاوى الى مدير القسم المختص خلال 24 ساعة بالكثير ويتم بعد ذلك اخطار المتدرب عن طريق البريد الالكتروني او رقم الهاتف

### الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات

تنقسم الأدوار المطلوبة للقيام باستقبال الشكاوى والمقترنات على عدة مستويات:

المستوى الأول: مركز الاتصال لخدمة العملاء

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

المستوى الثاني: القسم التشفيلي المساند

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

### ساعات العمل

من الأحد إلى الخميس من الساعة 8 صباحاً إلى 9 مساءً