



آلية تقديم الشكاوى والأقتراحات

رفع الشكاوى والأقتراحات إلى المعهد :

نظرا لأهمية التواصل السريع مع المستخدمين من نظام التعليم الإلكتروني وذلك لحل المشكلات التي قد تواجه المدرب أو المتدرب وكذلك لتحسين عمليات التدريب فإن المعهد قام بتوفير أكثر من وسيلة لرفع الشكاوى والأقتراحات وذلك من خلال التواصل عبر أحد هذه القنوات :

رابط الشكاوى والأقتراحات بالموقع الرسمي للمعهد :

<http://www.poshasaudi.com/complaints.html>

إيميل المعهد :

info@poshasaudi.com

الواتس اب الخاص بدعم المستخدمين :

<https://api.whatsapp.com/send?phone=966558082760>

هاتف المعهد :

920028258

ما المقصود بالشكاوى ؟

هو وجود أي عائق يمنع المتدرب من استخدام نظام التعليم الإلكتروني والاستفادة من البرنامج التدريبي أو وجود نزاع وخلاف قد ينشأ عنه عدم استفادة المتدرب من البرنامج المقدم .

ما المقصود بالأقتراح ؟

هو فعل يجب على الكادر الإشرافي تطويره لتحسين عمليات التدريب على نظام التعليم الإلكتروني



كيف أتقدم بشكوى أو اقتراح ؟

الدخول عبر احد القنوات المذكورة أعلاه وكتابة الشكوى او المقترح وانتظار الرد من المسؤولين

ماهي المستندات المطلوبة أثناء تقديم الشكوى ؟

يفضل ارفاق صورة من المشكلة التقنية أو اي مستندات تساعد في حل المشكلة

ماهي المدة المتوقعة لحل المشكلة ؟

ان معالجة الشكوى او المقترح تتوقف على نوعية المشكلة ولكن السياسة المتبعة في المعهد تقتضي حل ومعالجة المشكلة خلال يوم عمل كحد أقصى وفي حال تطلب الأمر أكثر من ذلك سيتم التواصل مع المستفيد وإبلاغه .

رفع الشكوى للجهات المختصة (المركز الوطني للتعليم الإلكتروني) :

يحق لجميع المستفيدين من التدريب الإلكتروني رفع شكوى إلى الجهات المختصة والمناطق بها ضبط جودة التعليم الإلكتروني عند حدوث أي خلل قد يضر بجودة التعليم وذلك عن طريق إحدى هذه الوسائل :

الهاتف : 920015991

الإيميل : info@elc.edu.sa

حسابات التواصل الإجتماعي الخاصة بالمركز الوطني للتعليم الإلكتروني