

آلية استقبال الشكاوى والمقترحات

تقديم المساعدة للمدربين والمتدربين:

حرصاً على دعم تنفيذ البرامج التدريبية عبر القاعات الافتراضية (متزامنة)، يلتزم المعهد بتوفير مدير قاعة تدريبية مسؤول عن تنظيم الجلسة وتقديم الدعم الفني وحل المشكلات التقنية. يقوم المدربون بمساعدة المتدربين في الجوانب العلمية والإجابة على الاستفسارات المتعلقة بالمحتوى، بينما يقدم مدير القاعة الدعم الفني لضمان تمكن المتدربين من حضور المحاضرات منذ بدايتها والاستفادة القصوى من الدورة. كما يلتزم المعهد بتزويد المتدربين بالشروط اللازمة للتسجيل وإكمال البيانات المطلوبة لإصدار الشهادات، مع توفير وسائل تواصل واضحة لمساعدة المتدربين في حل أي إشكالات قد تواجههم في الحصول على الدورة أو الشهادة.

قنوات استقبال الشكاوى والمقترحات:

حرصاً على تحقيق الأهداف التدريبية وضمان التطوير المستمر، وفرنا آليات تواصل تقنية لتمكين المتدربين والمدربين من التواصل مع فريق استقبال الشكاوى والمقترحات على مدار الساعة، وتشمل:

- 1- الدعم عبر برامج المحادثة على وسائل التواصل الاجتماعي (واتساب - إكس)
- 2- الدعم المباشر عبر الهاتف.
- 3- الدعم داخل قاعات التدريب أثناء انعقاد البرامج.
- 4- الدعم عبر البريد الإلكتروني.
- 5- استقبال الشكاوى والمقترحات عبر نموذج مخصص على الموقع الإلكتروني.

المستفيدون من الخدمة:

- مركز الاتصال المباشر خلال أوقات العمل الرسمية من الأحد إلى الخميس (9 صباحاً - 5 مساءً) وأثناء مواعيد الدورات التدريبية.
- البريد الإلكتروني المخصص للدعم واستقبال الشكاوى والمقترحات.
- تطبيقات التواصل الاجتماعي.
- خدمة الواتساب.

الخدمات والأنظمة المشمولة:

- التسجيل في الدورات التدريبية وحل المشكلات التقنية المتعلقة بها.
- التدريب على استخدام المنصة الإلكترونية والاستفادة من خصائصها.
- تقديم التأهيل اللازم للمستخدمين.
- المساعدة في تسجيل الدخول ومتابعة الحسابات التقنية للمتدربين.
- حضور الجلسات التدريبية باستخدام تطبيقات البث المباشر.
- تمكين دخول المدربين إلى المنصة التدريبية.
- استخراج شهادات المتدربين.

إجراءات التصعيد للشكاوى:

في حال الحاجة لتصعيد الشكاوى، يتم إحالتها إلى مدير القسم المختص خلال 24 ساعة كحد أقصى، ثم يتم إخطار المتدرب عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف.

الأدوار والمسؤوليات:

تنقسم المسؤوليات إلى مستويين:

المستوى الأول: مركز الاتصال لخدمة العملاء

يستقبل كافة الاتصالات والشكاوى والمقترحات الأولية، ويحيل الحالات للإدارة المختصة إذا استدعى الأمر.

المستوى الثاني: القسم التشغيلي المساند

يتولى استكمال الإجراءات اللازمة لحل الشكاوى والمقترحات والتحقق من إنهاؤها.

كن للتدريب
BE TRAINING

