

آلية رفع الشكاوى

يتم تقديم الشكاوى والمقترحات من خلال وسائل التواصل التالية:

- رقم الهاتف: 0560093949

سياسة التعامل مع الشكاوى ورضا العملاء:

1. السعي للحصول على التغذية الراجعة من ملاحظات واقتراحات للتحسين بشكل استباقي.
2. الترحيب بشكاوى العملاء غير الراضين عن خدمات أو قرارات أو إجراءات
3. توفير عمليات معالجة الشكاوى تتمتع بسهولة الوصول إليها، وتتسم بالشفافية والمسؤولية.
4. اعتبار ملاحظات العملاء وشكاواهم مدخلات لبناء المعرفة وتحسين الخدمات.
5. الالتزام بتقديم خدمة عالية الجودة بالتعاون مع الإدارات ذات العلاقة لتلبية طموح ورغبات العملاء وتتجاوز توقعاتهم.

الطريقة المتبعة في الجهة للتعامل مع الشكاوى والمقترحات:

1. يمكن لأي شخص تقديم شكوى
2. يتم تقديم الشكاوى من خلال القنوات المتاحة مع ضرورة ذكر البيانات المطلوبة وأرقام التواصل:
 1. الاسم
 2. موضوع الشكاوى
 3. أرقام التواصل
 4. تفاصيل الشكاوى
 5. إرفاق المستندات
 6. البريد الإلكتروني
3. يتم تسجيل الشكاوى وإحالتها إلى الإدارة المعنية.
4. يقوم فريق مختص ببحث الشكاوى من خلال التواصل مع مقدم الشكاوى.
5. في حال رفض الشكاوى يتم إبلاغ المستفيد بذلك مع إرفاق الأسباب.
6. يتم حل المشكلة واتخاذ الإجراءات اللازمة حال ثبوت صحة الشكاوى بمقدم الشكاوى وإبلاغه بما تم لحل الشكاوى.

1. يختلف معالجة الشكاوى باختلاف:

1. نوع الشكاوى ومدى تعقيدها

2. الإجراءات المتبعة

3. تحليل الحقائق التي أفصح عنها العميل

2. تقوم الإدارة بالاتصال هاتفياً.

3. يتم إجراء مراجعة منتظمة لكافة الشكاوى وتحليلها ودراستها، وبيان فرص التحسين والتطوير المتصلة بها ومتابعتها مع وحدات العمل المعنية بتلك الفرص من قبل إدارة المعهد.

4. في حال عدم الرد على الشكاوى خلال 15 يوم من تقديمها أو إغلاق التذكرة بدون رد يحق للشاكي تصعيد المشكلة للمركز الوطني للتعليم الإلكتروني

5. يتخذ القسم المختص القرار النهائي ويتم توثيق التوصيات وكتابة التقرير بشأن الشكاوى ثم يتم إبلاغ صاحب الشكاوى

مدة إغلاق الشكاوى:

15 يوماً

الإجراء المتبع في حال تجاوزت الشكاوى الوقت المحدد لحلها وإغلاقها (سياسة تصعيد الشكاوى في حال عدم الرد في المدة المحددة).

الإجراء المتبع في حال تجاوزت الشكاوى الوقت المحدد لحلها وإغلاقها (سياسة تصعيد الشكاوى في حال عدم الرد في المدة المحددة).

يتم التواصل مباشرة مع الطاقم الإشرافي من خلال البيانات الموضحة

0560093949