

سياسة آلية رفع الشكاوى والمقترحات

تعليمات خاصة بالنموذج:

- يجب أن تضاف آلية رفع الشكاوى والمقترحات في الصفحة الرئيسية للموقع الرسمي/المنصة التدريبية للجهة.
- يجب أن تضاف وسائل التواصل الخاصة برفع الشكاوى والمقترحات في الصفحة الرئيسية للموقع الرسمي/المنصة التدريبية للجهة.
- بإمكان الجهة إضافة المزيد من البنود بما يتواءم مع نشاط الجهة.

يتبع مركز معيار النجاح للتدريب الآلية التالية لرفع الشكاوى والمقترحات وطريقة التعامل معها:

يتم تقديم الشكاوى والمقترحات من خلال وسائل التواصل التالية:

- البريد الإلكتروني

- Live Chat

- المنصات الاجتماعية

- التطبيقات الذكية

- النماذج على الموقع الإلكتروني

- الهاتف

الطريقة المتبعة في منصة معيار النجاح للتعامل مع الشكاوى والمقترحات:

- استقبال الشكاوى أو المقترح

- تسجيل الشكاوى أو المقترح

- التقييم والتحقيق

- الرد والتفاعل

- المتابعة والتحسين

- التواصل مع العميل

- التوثيق والتحليل

مدة إغلاق الشكاوى:

يسعى فريقنا لحل الشكاوى في ما لا يتجاوز ٢٤ ساعة ، ولكن في بعض الحالات الأكثر تعقيداً، قد يستغرق الحل وقتاً أطول. فحينئذ يتم التعامل مع الشكاوى بإيجاد الحلول المناسبة بما لا يتجاوز ٤٨ ساعة على الأكثر من وقت تقديم المذكرة.

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

- التواصل مع العميل
- تقديم اعتذار
- تقديم تحديثات دورية
- تقديم تعويض إضافي
- زيادة الجهد لحل المشكلة
- التقييم وتحسين العمليات
- توثيق الإجراءات
- متابعة العملية



فريق

معيار النجاح للتدريب المعترف
للمعلمين والطلاب على اختبارات (قياس)

حقوق الملكية الفكرية محفوظة لمركز معيار النجاح للتدريب

٢٠٢٤