

آلية الشكاوى

آلية رفع الشكاوى والمقترحات

انطلاقاً من قيم المعهد في خدمة الجمهور والاهتمام بالمستفيدين وانسجام مع رؤية المعهد القائمة على الفعالية والشفافية والجودة، تم فتح (إدارة الشكاوى والمقترحات) استجابة لتطلعات مختلف فئات المستفيدين والتعامل مع مشكلاتهم ومتطلباتهم والتي نعتبرها فرصة لتحسين جودة الخدمات المقدمة.

آلية التعامل مع الشكاوى:

1. يتم تقديم الشكاوى من خلال القنوات المتاحة مع ضرورة ذكر البيانات المطلوبة وأرقام التواصل.
2. يتم تسجيل الشكاوى وإحالتها إلى الإدارة المعنية.
3. يقوم فريق مختص ببحث الشكاوى من خلال التواصل مع مقدم الشكاوى.
4. يتم حل المشكلة واتخاذ الإجراءات اللازمة حال ثبوت صحة الشكاوى، بمقدم الشكاوى وإبلاغه بما تم لحل الشكاوى.
5. تقوم الإدارة بالاتصال هاتفياً .
6. 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.

آلية التعامل مع المقترحات:

1. يتم تقديم المقترح من خلال القنوات المتاحة مع ضرورة ذكر البيانات المطلوبة وأرقام التواصل.
2. يتم تسجيل المقترح وإحالته إلى الإدارة المعنية.
3. يتم التواصل مع مقدم المقترح إذا تطلب الأمر للحصول على معلومات كافية لدراسة وتقييم المقترح وإمكانية تنفيذه.

تفاصيل إضافية للمقترح:

1. يتم دراسة إمكانية تطبيق المقترح من قبل الإدارة المعنية، ومن ثم تنفيذه في حال كان مناسباً ويحقق أهداف المعهد.
2. يتم التواصل مع مقدم المقترح لشكره.

قنوات التواصل بالمعهد (الشكاوى وخدمة العملاء):

التواصل عن طريق برنامج الواتساب :
البريد الإلكتروني:

الجهات المعنية والمختصة:

المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
اتصل بنا الرقم الموحد : 466982110
شبكات التواصل الاجتماعي @as_tvtcweb
مركز خدمة العملاء تواصل معنا ، معا نرتقي (sa.gov.tvtc)

المركز الوطني للتعليم الإلكتروني

اتصل بنا

الرقم الموحد : 920015991

شبكات التواصل الاجتماعي @ NCEL_SA

الدعم الفني nelc.gov.sa



Academy Location



Academy Profile