

المستفيدين من تقديم خدمات الدعم الفني:

يتم توفير خدمات الدعم الفني لجميع المستخدمين المسجلين والمدرّبين والطلاب.

تتوفر قنوات الدعم الفني:

تتوفر عدة قنوات للتواصل مع فريق الدعم الفني، بما في ذلك البريد الإلكتروني، نظام تذاكر الدعم عبر الموقع.

الخدمات المشمولة بالدعم الفني:

يشمل الدعم الفني مجموعة متنوعة من الخدمات، مثل حل المشكلات التقنية والاستفسارات المتعلقة بالبرمجيات والتطبيقات المستخدمة والدورات، وتوجيه المستخدمين حول كيفية استخدام المنصة بفعالية.

أوقات عمل فريق الدعم الفني:

يعمل فريق الدعم الفني من الأحد إلى الخميس، من الساعة 9 صباحًا حتى الساعة 5 مساءً بتوقيت السعودية.

الوقت المتوقع للرد على طلبات الدعم الفني:

نسعى للرد على جميع طلبات الدعم الفني في غضون 48 ساعة من تلقي الطلب. قد يختلف الوقت الفعلي للرد حسب طبيعة المشكلة وعدد الطلبات المترتبة.

الإجراء المتبع في حال تجاوز الطلب الوقت المحدد للرد:

إذا لم يتم الرد على طلب الدعم الفني في غضون الوقت المحدد، يتم تصعيد الطلب إلى مستوى أعلى من الإدارة لضمان التعامل معه بشكل أسرع وأكثر فعالية. يتم إبلاغ المستخدم بتحديثات حالة طلب الدعم الفني والإجراءات المتخذة لحل المشكلة.



متابعة الطلبات:

يتم تتبع كل طلب دعم فني يتم تقديمه، حيث يمكن للمستخدم تتبع حالة الطلب والتواصل مع فريق الدعم الفني للحصول على معلومات إضافية أو توفير ملاحظات حول الخدمة المقدمة.

رضا المستخدم :

تلتزم الأكاديمية بتحسين جودة خدمات الدعم الفني المقدمة باستمرار وذلك من خلال استقبال تعليقات واقتراحات المستخدمين حول تجربتهم مع فريق الدعم الفني وتحليل هذه الملاحظات لتطوير وتحسين العمليات والخدمات المقدمة.

تدريب فريق الدعم الفني :

يتلقى أعضاء فريق الدعم الفني تدريباً مستمراً لضمان أنهم على دراية بأحدث التحديثات والتطورات في المنصة والتطبيقات والبرمجيات المستخدمة، وبالتالي توفير دعم فني متخصص وفعال.

آلية الشكاوى

آلية رفع الشكاوي والمقترحات

انطلاقاً من قيم المركز في خدمة الجمهور والاهتمام بالمستفيدين وانسجاماً مع رؤية المركز 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 المركز.

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
 2. ويحقق أهداف المركز.
- يتم التواصل مع مقدم المقترح لشكره

قنوات التواصل بالمركز (الشكاوى وخدمة العملاء):

التواصل عن طريق برنامج الواتساب: +966506052976
البريد الإلكتروني: info@itdc.sa

الجهات المعنية والمختصة:

المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني

اتصل بنا الرقم الموحد : 466982110

@as_tvrtcweb شبكات التواصل الاجتماعي

(sa.gov.tvrtc) مركز خدمة العملاء تواصل معنا ، معا نرتقي

المركز الوطني للتعليم الإلكتروني

اتصل بنا

الرقم الموحد : 920015991

@NCEL_SA شبكات التواصل الاجتماعي

nelc.gov.sa الدعم الفني



آلية تصعيد الشكوى

Complaint Escalation Process

الرقم الموحد 92 00 00 414
(تحويلة 2222 / 333)

Unified number 92 00 00 414
(Extension Number 2222 / 333)



لراحتك، تفضل
بإرسال شكاوك
مباشرة عن طريق
أي من هذه
القنوات

For your convenience,
kindly send your
complaints through
any of the following
channels

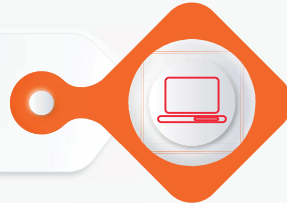
الفروع
Branches



عبر أيقونة المساعدة في الموقع
Through help icon on the website



سيتم تسجيل شكاوك في النظام
Your complaint will be registered



نحن معك،
إذا لم نتمكن من
خدمتك بشكل
فوري

If we can't resolve
your issue
immediately

يمكنك الاستفسار في أي وقت
عن حالة شكاوك بالاتصال على
الرقم الموحد

Check the status of your complaint
through our phone unified number



لمزيد من المعلومات تفضل بزيارة موقعنا أو قم
بمسح رمز الاستجابة عن طريق جوالك.

For more information, please visit our website,
or scan QR code from your mobile.

www.itdc.sa

لأن رضاك غايتنا، في حال عدم رضاك عن نتيجة حل الشكوى،
يمكنك تصعيد الشكوى من خلال رقم الإدارة المختصة:

0500 48 11 31

Your satisfaction is our goal, in case you are dissatisfied
with the complaint resolution, you have the choice to
escalate it through Toll competent department
number: 0500 48 11 31