



جامعة نايف العربية
للعلوم الأمنية
NAIF ARAB UNIVERSITY
FOR SECURITY SCIENCES
1978 - 1978

سياسة

رفع الشكاوى والمقترحات

يلتزم فريق الدعم الفني باستقبال الشكاوى والمقترحات وحلها وفق الضوابط المعتمدة في هذا المجال.

أولاً: قنوات الدعم الفني لنظام

يقدم فريق الدعم الفني خدمات استقبال الشكاوى والمقترحات من خلال الرابط المعلن على صفحة نظام إدارة التعلم.

ثانياً: المستفيدون

1. أعضاء هيئة التدريس.
2. الطلبة.

ثالثاً: المهام

1. استقبال طلبات الشكاوى والمقترحات.
2. التواصل مع مقدم الشكاوى او المقترح في حال لزم الأمر.
3. تحليل الطلب وتقديم الحل ان أمكن أو إحالته للجهة المختصة.
4. متابعة الطلب حتى يتم حله واغلاقه بشكل كامل.

رابعاً: أوقات العمل

استقبال طلبات الشكاوى والمقترحات عن طريق الرابط المعلن على مدار الساعة.

خامساً: الإجراء المتبع والوقت المتوقع للرد على طلبات الدعم الفني

1. إتاحة الرابط الإلكتروني للشكاوى والمقترحات على صفحة نظام إدارة التعلم.
2. دخول المستخدم إلى رابط الشكاوى والمقترحات.
3. تعبئة البيانات الخاصة التي وردت في صفحة الشكاوى والمقترحات.
4. القيام بإرسال الطلب.
5. يقوم النظام بإحالة الطلب إلى فريق الدعم الفني.
6. قيام فريق الدعم الفني بتحليل الطلب ومن ثم تقديم الحلول ان أمكن أو إحالته إلى الجهة المختصة.
7. قيام كل جهة بالنظر إلى الطلب وتنفيذ الإجراء المناسب.
8. ارسال رسالة إلى المستخدم بإغلاق الطلب وحل المشكلة.
9. ارسال رابط إلى المستخدم لقياس مدى الرضى عن الخدمة المقدمة له.

سادساً: الإجراء المتبع في حال تجاوز الطلب الوقت المحدد للرد

تستقبل عادة الطلبات عن طريق الموظف المختص وتفرز وتحلل ثم تحال إلى الجهة ذات العلاقة بشكل دوري وفي حال تجاوز الوقت المحدد يقوم المسؤول المباشر بالتوجيه لحل المشكلة أو استقبال المقترح.

سابعاً: قياس رضا المستخدم

يتم قياس مستوى جودة الخدمة المقدمة وقياس مستوى رضا المستخدم من خلال إرسال بريد إلكتروني بعد إغلاق الطلب مباشرة لقياس مدى الرضى عن الخدمة المقدمة.