



توفير آلية لقياس مستوى رضا المستفيدين عن تقديم البرنامج بنمط التعليم الإلكتروني في جامعة الملك سعود بن
عبد العزيز للعلوم الصحية

المعيار: 1.1 القيادة

البند: 1.1.6-3

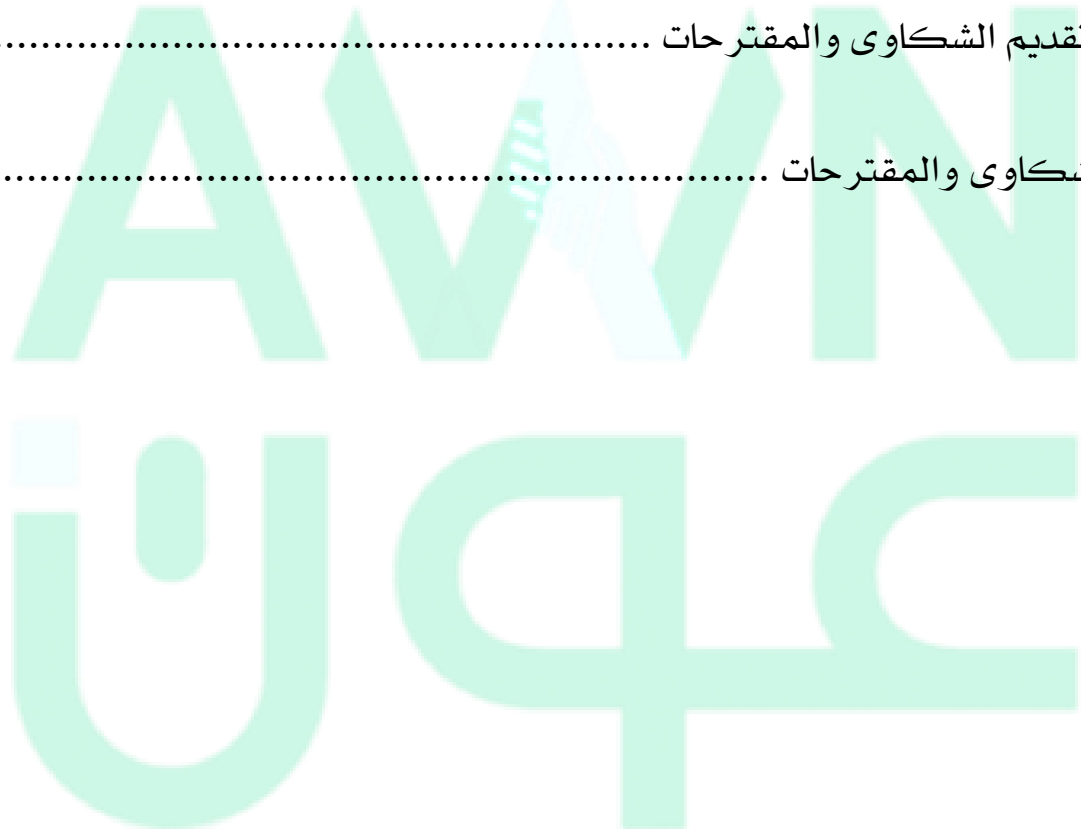
الإصدار: 1.0

المقدمة 2

وسائل تقديم الشكاوى والمقترحات 2

إجراءات تقديم الشكاوى والمقترحات 2

تصعيد الشكاوى والمقترحات 3



آلية رفع الشكاوى والمقترحات

المقدمة

من منطلق رؤية ورسالة جامعة الملك سعود بن عبد العزيز للعلوم الصحية لتقديم خدمات على أعلى مستوى فإن الإدارة العامة للتقنيات التعليمية تلتزم بتقديم أفضل الخدمات وتحرص على تلبية احتياجات المتدربين والمتدربات من خلال استقبال الشكاوى والمقترحات والعمل على معالجتها بفعالية وكفاءة.

وسائل تقديم الشكاوى والمقترحات:

يمكن تعبئة الشكاوى والمقترحات عبر النموذج الإلكتروني المتاح على موقع المنصة:

[هنا](#)

إجراءات تقديم الشكاوى والمقترحات :

1. يتم استقبال الشكاوى أو الاقتراح عبر النموذج أعلاه وتسجيلها في النظام الداخلي.
2. يقوم فريق مختص بمراجعة الشكاوى أو الاقتراح وتقييمه من حيث الأهمية والضرورة.
3. يتم تحويل الشكاوى أو الاقتراح إلى القسم المعني داخل الإدارة لاتخاذ الإجراءات اللازمة.
4. عمل القسم المعني على معالجة الشكاوى أو الاقتراح واتخاذ القرارات المناسبة لحلها أو تحسين العملية
5. يتم التواصل مع مقدم الشكاوى لإبلاغه بالإجراءات المتخذة والنتائج.

تسعى إدارة التقنيات التعليمية إلى معالجة الشكاوى والمقترحات خلال فترة زمنية تتراوح بين ٧ إلى ١٤ يوم عمل.

تصعيد الشكاوى والمقترحات :

في حال تجاوزت الشكاوى المدة المحددة دون حل، يتم تصعيد الشكاوى إلى مستوى أعلى في الإدارة لضمان معالجتها بسرعة.

يمكن لمقدم الشكاوى التواصل عبر البريد الإلكتروني: AWN@ksau-hs.edu.sa

أو الاتصال الهاتفي: 011-429-92530

للتواصل مع الفريق التقني والفني: 011-429-92523

للتواصل مع الفريق الإداري: 011-429-92546

تلتزم الإدارة العامة للتقنيات التعليمية بالشفافية والتواصل الفعال مع مقدمي الشكاوى والمقترحات لضمان تحسين الخدمات وتلبية احتياجات جميع المستفيدين.