

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 وإحالاته 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. 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 الإجتماعي

(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

