

سياسة الدعم الفني

تعليمات خاصة بالنموذج

- يجب أن تضاف سياسة الدعم الفني في الصفحة الرئيسية للموقع الرسمي/المنصة التدريبية للجهة
- يجب أن تكون قنوات الدعم الفني موجودة في الصفحة الرئيسية للموقع الرسمي/المنصة التدريبية للجهة (بوجود قناتين كحد أدنى).
- بإمكان الجهة إضافة المزيد من البنود بما يتواءم مع نشاط الجهة

تهدف سياسة الدعم الفني إلى توضيح الإجراءات والمعلومات المتعلقة بتقديم خدمات الدعم الفني للمستفيدين من خدمات جمعية وعي لصحة المجتمع لدعمهم ومساندتهم عند حصول مشكلات تقنية تعيق استمرار العملية التدريبية.

تعهد الجمعية بتقديم المساعدة والدعم الفني المستمر للمدربين والمتدربين طوال مدة تنفيذ البرنامج التدريبي لضمان إتمام العملية التدريبية بأعلى جودة وكفاءة ممكنة، كما يلي الدعم والمساندة الأكاديمية:

المساعدة الفنية والتعليمية للمدربين والمتدربين عند تنفيذ البرنامج عبر القاعات المباشرة "متزامن" حيث تلتزم الجمعية بتوفير مدير للقاعة يقوم بعملية التنظيم والدعم وحل المشكلات.

يقوم المدربون بمساعدة المتدربين، فيما يتعلق بتقديم الإجابات على الأسئلة والمادة العلمية يقوم مدير القاعة بمساعدة المتدربين في الجوانب التقنية حتى يتمكنوا من الحضور في بداية المحاضرة لتحقيق الاستفادة القصوى من الدورة التدريبية.

• يلزم للجمعية مدير القاعة التدريبية بتزويد المتدربين بالشروط اللازمة للتسجيل والتحضير وتعبئة البيانات الضرورية اللازمة لصدور الشهادة.

• تبرز الجمعية وسائل التواصل الخاصة به لمساعدة المتدربين في حل أي مشكلة تعترض حصولهم على الدورة أو الشهادة.

كما تلتزم إدارة الجمعية بتوفير الدعم الفني والتقني والتعليمي لكل المستفيدين من نظام إدارة التعلم/المنصة التدريبية في كل البرامج بشكل مستمر عبر القنوات المتاحة والمنشورة على الموقع الإلكتروني/المنصة التدريبية للجهة وهي:

قنوات الدعم الفني:

<يجب توفر قناتين للدعم الفني كحد أدنى>

- رقم الجوال: +966 550984666

- الايميل: info@waey.org.sa

- <أضف صور توضيحية(شواهد)>

الرئيسية ? عن الجمعية مجلس الادارة الجمعية العمومية المدير التنفيذي اللجان الخطط الاستراتيجية والتشغيلية البرامج
خدمات المستفيدين الحوكمة لوائح وسياسات الجمعية التقارير السنوية التقارير المالية خدمات الزوار بوابة التطوع الدخول للاعضاء
بوابة الوظائف المركز الإعلامي متجر التبرع الإلكتروني ريكيم بهمنا اتصل بنا

الرئيسية « اتصل بنا

تواصل معنا

ترغ سريع

info@waey.org.sa

الرياض حي المفزات شارع عثمان بن عفان

الخريطة

غرض المراجعة عام

رقم الجوال 05XXXXXXX

عنوان الرسالة

الاسم بالكامل

تفاصيل الرسالة

يرجاء استعمال التحقق اقل بالأسفل للاستمرار

الخدمات المشمولة بالدعم الفني:

- في الدورات المتزامنة يكون التواصل مباشرة أثناء الدورة مع المتدربين والإجابة على أي استفسارات لهم من خلال الشات لفصول الافتراضية أو الحديث المباشر
- في الدورات المتزامنة وغير المتزامنة يتم وضع منتديات خاصة من خلال موقع الجمعية أو الواتس آب أو التليجرام للحوار مع المتدربين والإجابة على استفساراتهم من قبل المدرب والجمعية.
- في حالة تعذر دخول المتدرب الى القاعة.
- في حالة الاستفسارات عن أي من الأنشطة التعليمية

الوقت المتوقع للرد على طلبات الدعم الفني:

البريد الالكتروني ونموذج الدعم الفني: يتم الرد في غضون ساعتين
الواتساب: يتم الرد وقت ارسال المشكلة مباشرة
أوقات عمل فريق الدعم الفني:

من الأحد الى الخميس من الساعة ٩:٠٠ صباحا حتى ٥:٠٠ مساء

الإجراء المتبع في حال تجاوز الطلب الوقت المحدد للرد (سياسة تصعيد الطلب في حال عدم الرد في المدة المحددة):

إذا لم يتم الرد خلال المدة المحددة نرحب بكم التواصل مع رئيس الجمعية مباشرة

تسري هذه السياسة على جميع المستفيدين من خدمات الجمعية ونلتزم بضمان تطبيق هذه السياسة، كما يلتزم بها جميع العاملين في الجهة، وأي انتهاك لهذه السياسة يعرض صاحب المخالفة إلى إجراء تأديبي حسب الإجراءات المتبعة في جمعية وعي لصحة المجتمع.