

## 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 يتوازن مع نشاط الجهة

تهدف سياسة الدعم الفني إلى توضيح الإجراءات والمعلومات المتعلقة بتقديم خدمات الدعم الفني لمستفيدي 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 الأكademie:

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

يقوم المدربين بمساعدة المتدربين، فيما يتعلق بتقديم الإجابات على الأسئلة والمادة العلمية

يقوم مدير القاعة بمساعدة المتدربين في الجوانب التقنية حتى يتمكنوا من الحصول في بداية المحاضرة لتحقيق الاستفادة القصوى من الدورة التدريبية .

- يلزم للجمعية مدير القاعة التدريبية بتزويد المتدربين بالشروط الازمة للتسجيل والتحضير وتعبئة البيانات الضرورية الازمة لصدور الشهادة.
- تبرز الجمعية وسائل التواصل الخاصة به لمساعدة المتدربين في حل أي مشكلة تعرّض حصولهم على الدورة أو الشهادة.

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

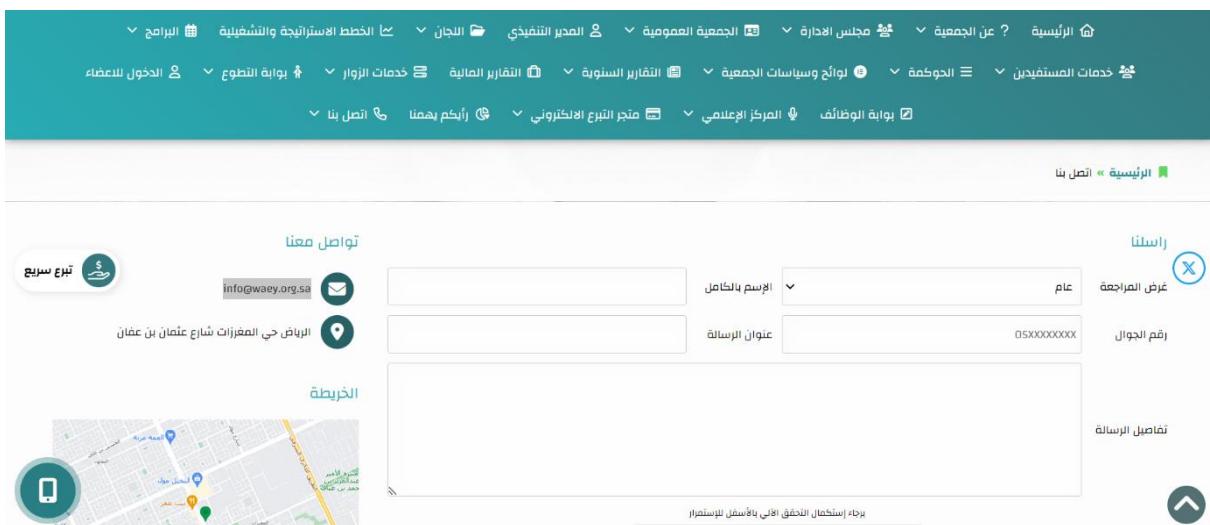
## قنوات الدعم الفني:

<يجب توفير قناتين للدعم الفني كحد أدنى>

- رقم الجوال: +966 550984666

- الايميل: info@waey.org.sa

<أضف صور توضيحية(شواهد)>



## الخدمات المشتملة بالدعم الفني:

- في الدورات المتزامنة يكون التواصل مباشرةً أثناء الدورة مع المتدربين والإجابة على أي استفسارات لهم من خلال الشات للفصول 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 إلى القاعة.
- في حالة الاستفسارات عن أي من الأنشطة التعليمية.

## الوقت المتوقع للرد على طلبات الدعم الفني:

البريد الإلكتروني ونموذج الدعم الفني: يتم الرد في غضون ساعتين  
 الواتساب: يتم الرد وقت ارسال المشكلة مباشرة

## أوقات عمل فريق الدعم الفني:

من الأحد إلى الخميس من الساعة ٩:٠٠ صباحاً حتى ٥:٠٠ مساءً



جمعية وعي لصحة المجتمع  
Waey Association for Community Health

**الإجراء المتبوع 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.