

سياسة الإجابة على استفسارات المتعلم في التعليم الإلكتروني

تتيح الأنظمة الإلكترونية في المعهد مرونة عالية في التواصل مع الطلاب، حيث يمكن التواصل بين الطالب وعضو هيئة التدريس بعدة طرق تضمن عملية تواصل سلسلة أدوات الرد على استفسارات المتعلم في التعليم الإلكتروني:

- عبر البريد الرسمي سواءً للطالب أو عضو هيئة التدريس، والذي يمكن من خلاله التواصل في أي وقت.
- عبر الرسائل الخاصة في نظام إدارة التعلم الإلكتروني، وهي أيقونة تمكن الطالب من إرسال رسائل خاصة إلى عضو هيئة التدريس.
- عبر الحلقات النقاشية المفتوحة في نظام إدارة التعلم الإلكتروني، وهي أيقونة تمكن الطالب من السؤال والاستفسار عبر حلقة نقاشية عامة تسمح لبقية الطلبة من مشاهدتها في حين رد عضو هيئة التدريس على هذا الاستفسار، لكي تعم الفائدة لجميع الطلاب.

آلية رفع الشكاوى والمقترحات:

انطلاقاً من قيم إدارة التعلم الإلكتروني بالمعهد في خدمة المستفيدين (طلاب، وأعضاء هيئة تدريس، وموظفين) والاهتمام بهم، وانسجاماً مع رؤية المعهد وإدارة التعلم الإلكتروني 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 أولاً: قنوات استقبال الشكاوى

ثانياً: كيفية التعامل مع الشكاوى المرفوعة داخل الجهة وخارجها

1. يتم تقديم الشكاوى من خلال القنوات المتاحة مع ضرورة ذكر البيانات المطلوبة وأرقام التواصل.
2. يتم تسجيل الشكاوى وإحالتها إلى الوحدة المعنية في إدارة التعلم الإلكتروني بالمعهد <https://newhorizon.sa.com/suggestion>
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 وابلague بما تم لحل الشكاوى.

٥. يتم إجراء مراجعة منتظمة لكافة الشكاوى وتحليلها ودراستها، وبيان فرص التحسين والتطوير المتصلة بها ومتابعتها مع وحدات العمل المعنية بتلك الفرص من قبل الإدارة.

ثالثاً: آلية التعامل مع المقترحات

١. يتم تقديم المقترح من خلال القنوات المتاحة مع ضرورة ذكر البيانات المطلوبة وأرقام التواصل

٢. يتم تسجيل المقترح وإحالته إلى الوحدة المعنية في إدارة التعلم الإلكتروني بالمعهد

٣. يتم التواصل مع مقدم المقترح إذا تطلب الأمر للحصول على تفاصيل إضافية للمقترح

٤. يتم دراسة إمكانية تطبيق المقترح من قبل الوحدة المعنية، ومن ثم تنفيذه في حال كان مناسباً.

٥. يتم التواصل مع مقدم المقترح لشكره.

رابعاً: مدة إغلاق الشكاوى

١. يتم الرد عليها بغضون ٢٤ ساعة وإغلاق الشكاوى في مدة لا تتجاوز ٤٨ ساعة عمل

. الإجراء المتبع في حال تجاوزت الشكاوى الوقت المحدد لحلها وإغلاقها (سياسة تصعيد الشكاوى في حال عدم الرد في المدة المحددة) يتم من خلال التواصل المباشر مع المشرف على إدارة التعلم الإلكتروني بالمعهد على البريد الإلكتروني