

آلية الإجابة على استفسارات المتدرب

آلية الاستفسار:

يمكن للمتدرب توجيهات استفساراته من خلال:

1. الاستفسار مباشرة من المدرب أثناء التدريب المتزامن.
2. فتح نقاش مع المدرب من خانة نقاشاتي في منصة التعليم الإلكتروني.
3. التواصل مع الدعم الفني للمعهد من خلال تطبيق الواتس اب، البريد الإلكتروني أو الرقم الموحد.

أدوات المتدرب:

1. جهاز كمبيوتر أو لوحي
2. تحميل تطبيق التدريب
3. اتصال جيد بالإنترنت

الوقت المتوقع للرد:

#	نوع التدريب	قناة التواصل	المدة الزمنية للرد
1	المتزامن	الدرشة المباشرة	خلال الجلسة التدريبية
2	المتزامن / غير المتزامن	فتح نقاش مع المدرب	24 ساعة
3	المتزامن / غير المتزامن	رقم الواتس اب 0554746997	للحالات الطارئة - 60 دقيقة للحالات الاعتيادية - 24 ساعة
4	المتزامن / غير المتزامن	الرقم الموحد 920022962	خلال وقت المكالمة - وفي حال تطلب رفع تذكرة تطبق سياسة مستوى الخدمة المعتمد
5	المتزامن / غير المتزامن	البريد الإلكتروني imfo@mena.edu.sa	24 ساعة



CR. 1010288877

Tel. 9200 22962

Address. 6519 Talal Al Manie St.
3850 Al-Shodaha Dist.
PC13241 - Riyadh, Ksa

Email. info@mena.edu.sa

- أوقات العمل لفريق الدعم الفني في المركز
- من الأحد إلى الخميس من الساعة 9 صباحاً إلى 5 مساءً
 - خلال أوقات تنفيذ برامج التدريب .

الاجراء المتبع في حالة تأخر الرد

- في حالة عدم الرد على الوسائل المتاحة للمعهد من قبل الدعم الفني او عدم الرد على الاستفسار او الشكوى أو البلاغ يتم التواصل مع إدارة المنصة التعليمية على الواتس اب او الاتصال المباشر على الرقم 0563219229.
- في حالة عدم التجاوب يتم تصعيد الشكوى للمركز الوطني للتعليم الالكتروني على الرقم الموحد ز(920015991)

