

سياسة الدعم الفني

هدف سياسة الدعم الفني هو توضيح الإجراءات والتفاصيل المتعلقة بتقديم خدمات الدعم الفني للمستخدمين من خدمات موقع مركز مهارات الوصول للتدريب، بهدف مساعدتهم ودعمهم في حال حدوث مشكلات تقنية تُعيق سير العملية التدريبية. كما تلتزم إدارة المركز بتوفير الدعم الفني والتقني والتعليمي لجميع المستخدمين من نظام إدارة المنصة التدريبية في كل البرامج بشكل مستمر عبر القنوات المتاحة والمعلنة على المنصة التدريبية للجهة.

قنوات الدعم الفني:

- الاتصال المباشر بالدعم الفني عبر الهاتف أو الواتساب.
- تقديم طلب للتواصل عبر رفع طلب من خلال نظام الدعم.
- استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي.

الخدمات المشمولة بالدعم الفني:

- تحديد نوع المشكلة (سوفت وير أو هاردوير) من قبل فريق الدعم الفني.
- توجيه المستخدم إلى الإجراء الصحيح لحل المشكلة.
- تقديم الدعم المستمر لحل المشكلات والصعوبات التقنية.
- متابعة دخول المستخدمين للمنصة والمشاركة في الدورات.
- الإشراف والمتابعة الفنية للدورات.
- تطبيق إجراءات الأمان لحماية الموقع.

أوقات الرد المتوقعة على طلبات الدعم الفني:

- الردّ الفوريّ في حالة الاتصال المباشر عبر الهاتف.
- الردّ خلال ساعة عند استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أو الواتساب.

أوقات عمل فريق الدعم الفني:

- من الأحد إلى الخميس من الساعة 9:00 صباحًا حتى الساعة 5:30 مساءً.

الإجراء المتّبع في حال عدم الرد في المدة المحددة:

- التصعيد برفع بريد إلكتروني إلى الإدارة العامة عبر البريد الإلكتروني skills@reachworld.com.
- الردّ خلال ساعة وتوجيه الدعم الفني بسرعة لحل المشكلة.

هذه السياسة تُطبّق على جميع المستخدمين من خدمات موقع مركز مهارات الوصول للتدريب، وتلتزم الجهة بضمان تطبيقها، ويجب على جميع العاملين في المركز الالتزام بها، وأي انتهاك لهذه السياسة يُعرض صاحب المخالفة للإجراءات التأديبية المناسبة وفقًا للسياسات والإجراءات المتّبعة في مركز مهارات الوصول للتدريب.

آلية رفع الشكاوى والمقترحات

يُتبنى مركز مهارات الوصول للتدريب إجراءات منظمة لاستقبال ومعالجة الشكاوى والمقترحات بغية تعزيز تجربة المتدربين والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة. الآلية المفصلة لتقديم الشكاوى والمقترحات وخطوات المعالجة هي كالتالي:

طرق التواصل لتقديم الشكاوى والمقترحات:

1. التّواصل المباشر عبر الهاتف: يُمكن للمتدربين والمستفيدين تقديم شكاواهم ومقترحاتهم من خلال الاتصال المباشر بالأرقام التالية:

- 0505200408

- 0551977070

خطوات معالجة الشكاوى والمقترحات:

1. تقديم الشكاوى/المقترح: يبدأ العملية بتقديم الشكاوى أو الاقتراح عبر الأرقام الهاتفية الموضحة سابقاً.
2. تسجيل وإحالة: بعد الاستلام، يتم تسجيل التفاصيل المتعلقة بالشكاوى أو المقترح بدقة وإحالتها إلى الإدارة المناسبة داخل المركز للمعالجة.
3. البحث والتواصل: يتولى فريق متخصص مهمة دراسة المسألة المطروحة بعناية والتواصل مع مقدم الشكاوى أو الاقتراح لجمع أي معلومات إضافية قد تكون مطلوبة وتوضيح خطوات المعالجة.
4. الحل في غضون ثلاثة أيام عمل: يعمل المركز على معالجة وحل الشكاوى أو دراسة المقترح والرد عليه في مدة لا تتجاوز ثلاثة أيام عمل من تاريخ استلامه.
5. التصعيد عند الضرورة: في حال عدم التوصل إلى حل مرضٍ خلال الفترة المحددة، يتم تصعيد الأمر إلى الإدارة العليا لاتخاذ القرارات اللازمة ويمكن لمقدم الشكاوى أو الاقتراح التواصل مع الإدارة العليا مباشرة عبر البريد الإلكتروني skills@reachworld.com.

يضمن مركز مهارات الوصول للتدريب بهذه الآلية أن كل صوت يُسمع وكل تعليق يُقدّر كجزء لا يتجزأ من عملية التحسين المستمر للخدمات المقدّمة وتعزيز الشفافية والمساءلة في جميع تعاملاته.

Technical Support Policy

Our goal is to provide technical support, which is to take measures and details related to providing technical support services to beneficiaries of the services of the Training Center platform and to help them obtain assistance if they want technology that hinders the workflow, therefore. The center's management also commits to providing continuous technical, and educational support to all beneficiaries of the training platform management system in all programs through available channels announced on the training platform.

Technical support channels:

- Direct contact with technical support via phone or WhatsApp.
- Submitting a request for communication by raising a request through the support system.
- Using social media applications.

Services covered by technical support:

- Determine the type of problem (software or hardware) by the technical support team.
- Direct to the correct procedure to solve the problem.
- Providing continuous support to resolve technical problems and difficulties.
- Monitoring user logins to the platform and participation in courses.
- Technical supervision and follow-up of courses.
- Apply security measures to protect the site.

Expected Response Times for Technical Support Requests:

- Immediate response in case of direct contact via phone.
- Response within an hour when using social media or WhatsApp.

Technical Support Team Working Hours:

- Sunday to Thursday from 9:00 AM to 5:30 PM.

Procedure in Case of Non-Response Within the Specified Timeframe:

- Escalate by submitting an email to the general administration via email: skills@reachworld.com.
- Response within an hour and quick technical support to solve the problem.

This policy applies to all beneficiaries of the services of the Reach Skills Training Center platform, and the entity is committed to ensuring its enforcement. All employees of the center must comply with it, and any violation of this policy exposes the violator to appropriate disciplinary actions according to the policies and procedures followed at the Reach Skills Training Center.

Procedure for Complaints and Suggestions

Reach Skills Training Center adopts organized procedures for receiving and processing complaints and suggestions to enhance the trainees' experience and improve the level of services provided. The detailed procedure for submitting complaints and suggestions and the processing steps are as follows:

Methods of Communication for Submitting Complaints and Suggestions:

- Direct communication via phone: Trainees and beneficiaries can submit their complaints and suggestions by directly calling the following numbers:
 - 0505200408
 - 0551977070

Steps for Processing Complaints and Suggestions:

- Submitting the complaint/suggestion: The process starts with submitting the complaint or suggestion via the phone numbers indicated previously.
- Recording and Referral: Upon receipt, the details related to the complaint or suggestion are accurately recorded and referred to the appropriate management within the center for processing.
- Research and communication: A specialized team is responsible for carefully studying the issue at hand and communicating with the complainant or suggester to gather any additional information that may be required and clarify the remediation steps.
- Resolution within three working days: The center works to address and resolve the complaint or study the suggestion and respond to it within a period not exceeding three working days from the date of its receipt.
- Escalation when necessary: If a satisfactory solution is not reached within the specified period, the matter will be escalated to senior management to take the necessary decisions, and the complainant or suggestion can communicate with senior management directly via email: skills@reachworld.com.

With this mechanism, the Reach Skills Training Center ensures that every voice is heard and every comment is valued as an integral part of the continuous improvement process of the provided services and the enhancement of transparency and accountability in all interactions.