



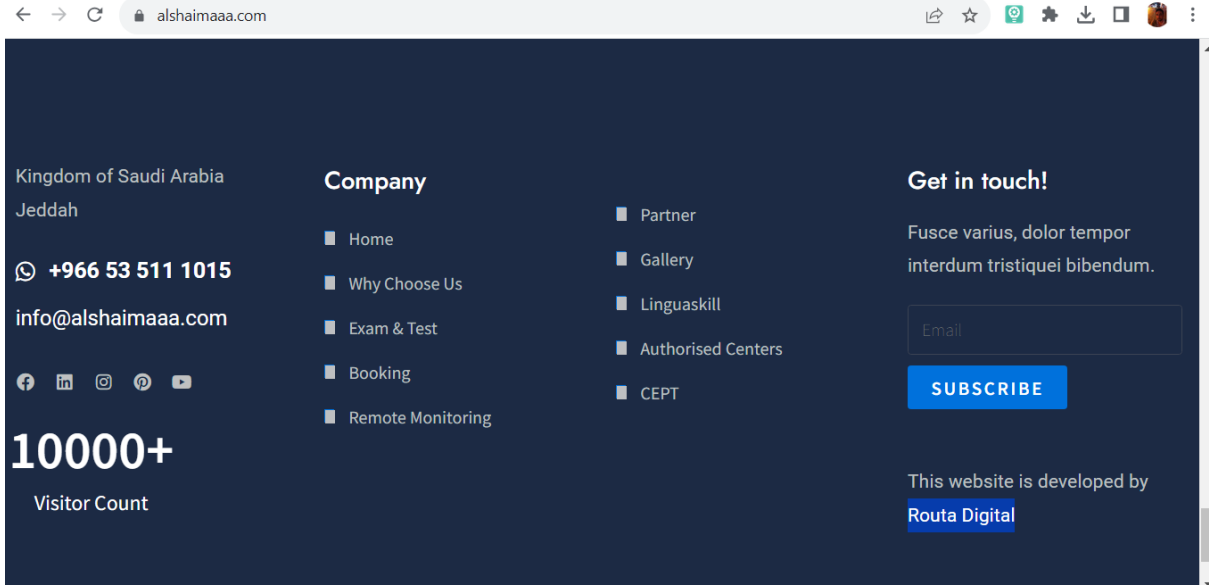
معهد الشيماء للتدريب
AL SHAIMAA TRAINING INSTITUTE

آلية رفع الشكاوى والمقترحات

يتبع <معهد الشيماء للتدريب> الآلية التالية لرفع الشكاوى والمقترحات وطريقة التعامل معها:

يتم تقديم الشكاوى والمقترحات من خلال وسائل التواصل التالية:

الموقع الإلكتروني – وسائل التواصل الاجتماعي – الاتصال المباشر



الطريقة المتبعة في الجهة للتعامل مع الشكاوى والمقترحات:

التحقق المباشر من المعلومات الإلكترونية – التحقق المباشر من المستخدم على النظام – مراجعة السجلات للحضور والنصراف .

مدة إغلاق الشكاوى:

48 ساعة بحد أقصى

الإجراء المتبع في حال تجاوزت الشكاوى الوقت المحدد لحلها وإغلاقها (سياسة تصعيد الشكاوى في حال عدم الرد في المدة المحددة).

في حال تجاوز المدة بدون أي سبب مبرر لذلك أو أي معوقات يتم التعويض للمتدرب.