



سياسة للإجابة على استفسارات المتعلم

سياسة الإجابة على استفسارات المتعلم في التعليم الإلكتروني

تتيح الأنظمة الإلكترونية في جامعة فهد بن سلطان الوسائل المتعددة في التواصل مع الطلاب، حيث يمكن التواصل بين الطالب وعضو هيئة التدريس بعدة طرق تضمن عملية تواصل سلسة

أدوات الرد على استفسارات المتعلم في التعليم الإلكتروني

- عبر البريد الرسمي سواء للطلاب 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:

من قيم إدارة التعلم الإلكتروني خدمة المستفيدين والاهتمام بهم، وتفعيل 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

قنوات استقبال الشكاوى

<https://arabic.fbsu.edu.sa/PDF/English-WhatsApp.pdf>

<https://fbsu.edu.sa/Info@fbsu.edu.sa> : البريد الإلكتروني الخاص باعضاء هيئة التدريس

<https://fbsu.edu.sa/Info@fbsu.edu.sa> البريد الإلكتروني الخاص بالطلاب

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 بالجامعة.
3. يقوم فريق مختص ببحث الشكاوى من خلال التواصل مع مقدم الشكاوى.



4. يتم حل المشكلة واتخاذ الإجراءات اللازمة حال ثبوت صحة الشكوى بمقدم الشكوى وإبلاغه بما تم لحل الشكوى.
5. يتم إجراء مراجعة منتظمة لكافة الشكاوى وتحليلها ودراستها، وبيان فرص التحسين والتطوير المتصلة بها ومتابعتها مع وحدات العمل المعنية بتلك الفرص من قبل الإدارة.

آلية التعامل مع المقترحات

1. يتم تقديم المقترح من خلال القنوات المتاحة مع ضرورة ذكر البيانات المطلوبة وأرقام التواصل.
2. يتم تسجيل المقترح وإحالته إلى الوحدة المعنية في إدارة التعلم الإلكتروني بالجامعة.
3. يتم التواصل مع مقدم المقترح إذا تطلب الأمر للحصول على تفاصيل إضافية للمقترح.
4. يتم دراسة إمكانية تطبيق المقترح من قبل الوحدة المعنية، ومن ثم تنفيذه في حال كان مناسباً.
5. يتم التواصل مع مقدم المقترح لشكره.

مدة إغلاق الشكوى

1. يتم الرد عليها بغضون ٢٤ ساعة وإغلاق الشكوى في مدة لا تتجاوز ٤٨ ساعة عمل.
2. الإجراء المتبع في حال تجاوزت الشكوى الوقت المحدد لحلها وإغلاقها (سياسة تصعيد الشكوى في حال عدم الرد في المدة المحددة) يتم من خلال التواصل المباشر مع المشرف