



أكاديمية كنف للتدريب



سياسة وآلية التعامل مع استفسارات المتدربين



أكاديمية كنف للتدريب

منها أولاً: الغرض

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم آلية استقبال والرد على استفسارات المتدربين خلال مدة البرنامج التدريبي، وضمان توفير دعم فعال ومنهجي يعزز جودة العملية التدريبية ويحقق رضا المستفيدين

ثانياً: نطاق التطبيق

- تُطبق هذه السياسة على:
- جميع المتدربين المسجلين في البرامج التدريبية عبر المنصة.
- المدربين، ومنسقي البرامج، وفريق الدعم الفني والإداري.

ثالثاً: ساعات التواصل المباشر

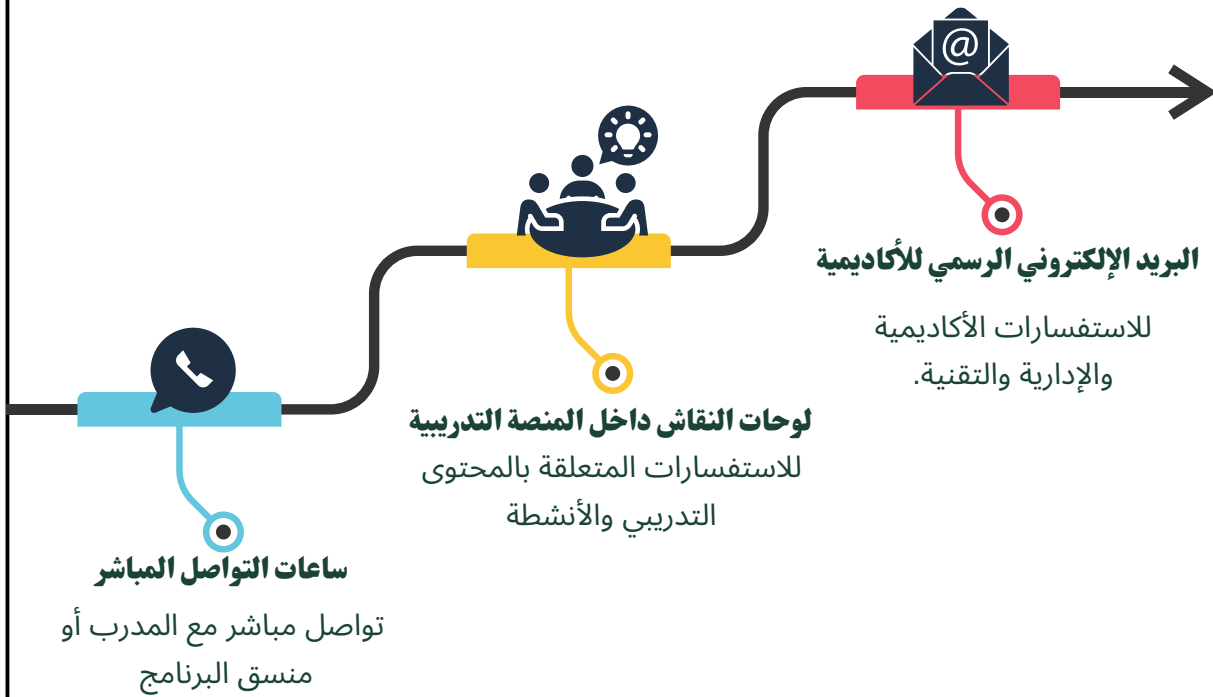




أكاديمية كنف للتدريب

رابعاً: قنوات التواصل المعتمدة

تعتمد الأكاديمية القنوات التالية لاستقبال استفسارات المتدربين:



خامساً: مدة الاستجابة المعتمدة

قناة التواصل	مدة الاستجابة القصوى
البريد الإلكتروني	خلال 48 ساعة عمل
لوحات النقاش	خلال 24 ساعة عمل
التواصل المباشر	أثناء ساعات التواصل المعتمد



سادساً: آلية معالجة الاستفسارات

- استلام الاستفسار عبر القناة المعتمدة.
- تسجيله في نظام المتابعة الخاص بالأكاديمية.
- تصنيفه حسب نوعه (أكاديمي - إداري - تقني).
- تحويله إلى الجهة المختصة للمعالجة.
- الرد على المتدرب خلال المدة المعتمدة.
- توثيق الاستفسار والإجابة لأغراض الجودة والتحسين.

سابعاً: إجراءات التصعيد

- في حال عدم معالجة الاستفسار خلال المدة المحددة أو في حال وجود ملاحظات على جودة الرد، يتم اتباع التسلسل التالي:
- ١- إعادة تقديم الاستفسار عبر القناة نفسها.
 - ٢- تصعيد الطلب إلى منسق البرنامج.
 - ٣- تصعيده إلى إدارة التدريب بالأكاديمية.
 - ٤- اتخاذ الإجراء المناسب وفق لائحة الأكاديمية وسياساتها المعتمدة.

ثامناً: الالتزامات والمسؤوليات

- الأكاديمية: توفير قنوات تواصل واضحة والاستجابة ضمن المدد المعتمدة.
- المدرب/المنسق: الرد على الاستفسارات الأكاديمية بدقة ومهنية.
- المتدرب: الالتزام باستخدام القنوات المعتمدة وصياغة الاستفسار بوضوح.