

آلية الإجابة على استفسارات المتدرب

آلية الاستفسار:

يمكن للمتدرب توجيه استفساراته من خلال:

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

أدوات المتدرب:

1. جهاز كمبيوتر أو لوحي.

#	نوع التدريب	قناة التواصل	المدة الزمنية للرد
1	المتزامن	الدردشة المباشرة	خلال الجلسة التدريبية
2	المتزامن / غير المتزامن	فتح نقاش مع المدرب	24 ساعة
3	المتزامن / غير المتزامن	رقم الواتس آب: ٠٥٥٧٥٨٤٧٦٠	الطارئة: ٦٠ دقيقة، الاعتيادية: ٢٤ ساعة
4	المتزامن / غير المتزامن	الرقم الموحد: ٠٥٥٧٥٨٤٧٦٠	خلال وقت المكالمة وفي حال طلب رفع تذكرة
5	المتزامن / غير المتزامن	البريد الإلكتروني: LMS@mharat.com.sa	24 ساعة

2. تحميل تطبيق التدريب.

3. اتصال جيد بالإنترنت.

الوقت المتوقع للرد:

أوقات العمل لفريق الدعم الفني في المركز

- من الأحد إلى الخميس من الساعة ٩ صباحاً إلى ٥ مساءً.
- خلال أوقات تنفيذ برامج التدريب.

الإجراء المتبع في حالة تأخر الرد

- في حال عدم الرد على الوسائل المتاحة للمعهد من قبل الدعم الفني أو عدم الرد على الاستفسار أو الشكوى أو البلاغ، يتم التواصل مع إدارة المنصة التعليمية على الواتس آب أو الاتصال المباشر على الرقم: 0549342924.
- في حال عدم التجاوب، يتم تصعيد الشكوى للمركز الوطني للتعليم الإلكتروني على الرقم الموحد.(920015991) .