

سجل تجاري: 1010628443
تصريح وزارة الصحة: 140012714
الغرفة التجارية: 552947
ترخيص الغذاء والدواء: C-5462
VAT: 310538534800003

رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA


Medical
Infinite Giving
عطاء بلا حدود

آلية التواصل ورفع الشكاوي



2024



آلية التواصل ورفع الشكاوي

1. **توفر منصة عصارة الدعم الفني** لكافة المنصات التعليمية المشتركة لديها من خلال وسائل الاتصال، الواتس، التذاكر، مجموعات الواتس اب المخصصة للدعم الفني لكل منصة مشتركة في عصارة.
2. **شركة ومؤشرات الأداء:** متطلبات الدعم الفني ورفع الشكاوي للمستفيدين:
 - أ. شرح وتوضيح المشكلة الفنية أو الشكاوى من خلال القنوات المتاحة للدعم الفني.
 - ب. الالتزام بالسلوك والأدب المهني في توضيح ما يوجهه سواء كان التبليغ من خلال الحوار أو الكتابة.
 - ج. ضرورة توفير صور أو تسجيل للمشكلة اذا استشكل فهم المشكلة من خلال الحوار أو الكتابة.
 - د. **التزامات مهتل الدعم الفني :**
 - 1) الرد على استفسارات المستفيدين بمهنية خلال المدة المنصوص عليها.
 - 2) المهنية العالية في استلام والرد وإنهاء المشكلة.
 - هـ. **آلية رفع الشكاوى :**
 - 1) عند حدوث أي مشكلة أو الرغبة برفع شكاوى على المستفيد استخدام الوسائل المتاحة للتواصل للدعم الفني وشرح المشكلة أو رفع الشكاوى وتقديم الأدلة والشواهد وانتظار الاستجابة خلال يوم عمل مع مراعاة التواصل في الأوقات المناسبة.
 - 2) نماذج رفع الشكاوى:

(أ). نموذج شكاوى منصة الشركة في منصة عصارة:

[osarh.pro](https://medicalkpis.osarh.pro/complain/contact-us) منصة شركة مؤشرات الأداء الاساسية الطبية

https://medicalkpis.osarh.pro/complain/contact-us

مصرف الراجحي | الم... Al-Rajhi Business صفحة الدخول bunny.net - The Co... CBAHI Remove Background... AI Traning KPIs Rewriting Other favorites

دخول Q EN الرئيسية عن الكاديمية الحوار طعة سنا ماذا تود أن تفعل ؟ Medical

رفع شكاوى أو تقديم اقتراح

الاسم

البريد الإلكتروني

رقم الجوال (اختياري)

+966

عنوان الشكاوى

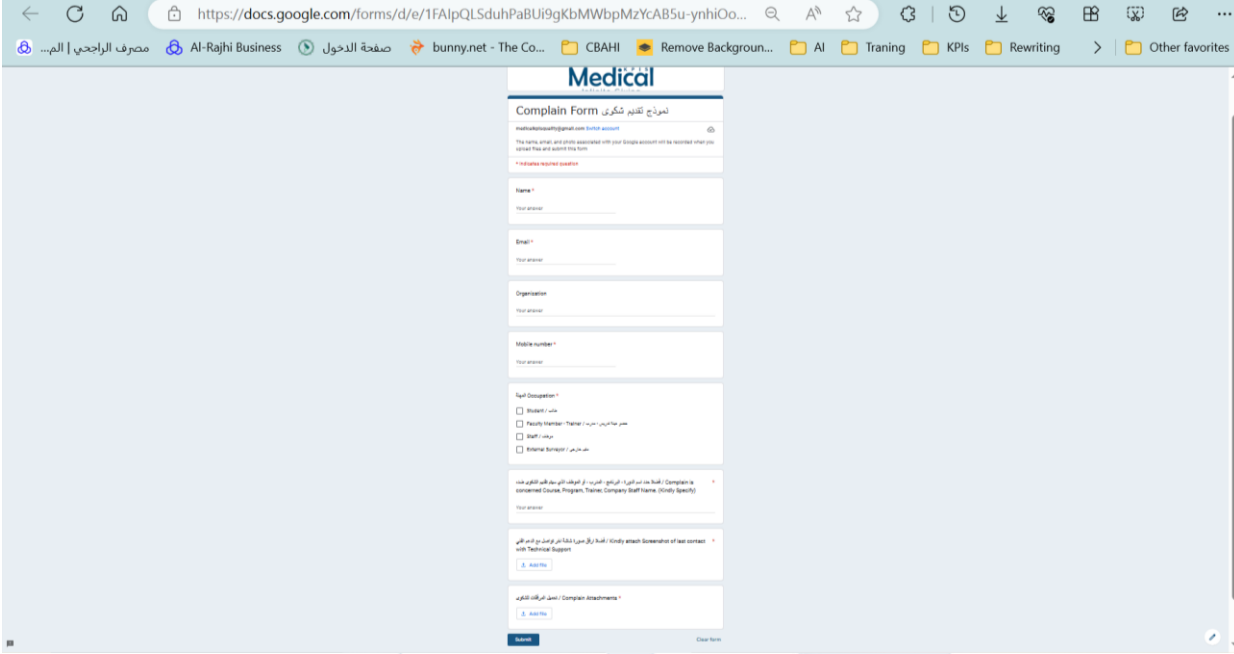
التفاصيل

إرسال النموذج



(ب). نموذج الشكوى في جوجل فورم:

[Complain Form \(google.com\) نموذج تقديم شكوى](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSduhPaBUi9gKbMWbpMzYcAB5u-ynhiOo...)



و. آلية تصعيد الشكوى عند عدم وجود أي استجابة:

1) بعد مضي يوم عمل (24) ساعة من تقديم الشكوى يجب التواصل مع مدير النظام من خلال:

(أ). الايميل: admin@medicalkpis.edu.sa

(ب). الواتس اب (المدير التنفيذي للشركة): 0537373445

(ج). ابلاغ مدير النظام بوجود شكوى، مع تزويده بالاسم، واسم الدورة، وملخص الشكوى.

2) عند عدم وجود استجابة أو رد على شكوى التواصل مع مدير النظام خلال (4) ساعات عمل، يتم تصعيد

الشكوى للمدير التنفيذي للشركة على الايميل: ceo@medicalkpis.edu.sa

3) المستفيدون من تقديم خدمات الدعم الفني: كافة المستفيدون من المنصة.

ز. قنوات الدعم الفني:

1) الاتصال بخدمة العملاء على الرقم (+966112627900) للاتصال المباشر خلال أوقات العمل الرسمية

من الأحد إلى الخميس، من الساعة (09:30) صباحاً وحتى الساعة (04:00) مساءً.

2) البريد الإلكتروني للدعم الفني support@medicalkpis.edu.sa

3) واتساب رقم (+966502299923).



ح. **الخدمات المشهولة بالدعم الفني** : جميع الخدمات المقدمة في منصة شركة مؤشرات الأداء الأساسية الطبية للتدريب.

ط. **أوقات عمل الدعم الفني** : من الأحد للخميس من الساعة (9) صباحاً حتى الساعة (4) مساءً.
ي. الوقت المتوقع للرد على الشكوى : خلال (24) ساعة يوم عمل من رفع الشكوى (رفع الشكوى في الاجازات يتطلب -24- ساعة يوم عمل فعلي)

ك. يجب على المنتسبين عدم إعطاء أسماء ورموز الدخول الخاصة بهم لأي شخص كان ويتحملون المسؤولية التامة عنها.

ل. **وسائل التواصل الاجتماعي:**

(1) تويتر: @medicalkpis

(2) الفيس بوك: medicalkpis2030

(3) لينكدان: medicalkpis2030

2. **موقع وكاتب الشركة في خرائط جوجل** : <https://maps.app.goo.gl/MsQzrpK8yxbbs9CR7>

