



معايير التعليم الإلكتروني لجهات التدريب

توفر آلية لرفع الشكاوى والمقترحات داخل الجهة وكذلك للجهات المختصة مع توضيح وسيلة التواصل الخاصة بالشكاوى والمقترحات (سواء كانت أرقام تواصل أو بريد إلكتروني أو محادثات فورية) في الموقع الرسمي للجهة

سياسة الدعم الفني والشكاوى المنشورة لدى موقع العمادة الرسمي:

- تقدم عمادة التعليم الإلكتروني والتعلم عن بعد الدعم الفني والتقني للمدرّبين وللمتدربين من خلال أنظمة الدعم الفني المعتمدة.
- يقدم الدعم الفني / حل الشكاوى من خلال ال live chat
- يقدم الدعم الفني / حل الشكاوى من خلال ال email
- يقدم الدعم الفني / حل الشكاوى من خلال التواصل الهاتفي
- انشاء تذكرة بطلب الدعم لفني / الشكاوى على النظام المعتمد.
- يشترط تقديم توصيف للمشكلة / الشكاوى وإرفاق صورة توضيحية إن أمكن.
- يتم الرد على طلبات الدعم الفني / الشكاوى خلال مدة لا تتجاوز ٤٨ ساعة. " خلال أيام العمل الرسمية"
- في حال عدم الرد على الشكاوى أو عدم حل المشكلة بعد المدة المحددة يتم رفع الشكاوى لمديري اللجان وموضح معلومات التواصل من خلال المنصة. (وفقاً لموضوع الشكاوى مثل اللجنة الفنية / الإدارية والمالية / الجودة / الدعم والتدريب).

البريد الإلكتروني للدعم الفني

do_support@iau.edu.sa

صورة توضيحية من موقع العمادة الرسمي:



رابط الدعم الفني لأعضاء هيئة التدريس: <https://iauelearning.iau.edu.sa/login>

رابط الدعم الفني للطلاب: <https://elweb.iau.edu.sa/blackboard/login>