



المركز الكندي للغات  
CANADIAN LANGUAGE CENTER

# سياسة التواصل والشكاوى والاقتراحات



المركز الكندي للغات  
CANADIAN LANGUAGE CENTER

## آلية استقبال الشكاوى

عند تقديم الشكاوى يرجى من صاحبها تعريف نفسه وتحديد موضوع الشكاوى بوضوح وبيان ما يتوقع تحقيقه وتوفير معلومات مفصلة وذات صلة بالشكاوى إذا كان ذلك ممكناً

ارفاق اي مستندات او بريد الكتروني و كل ما يتعلق بالشكاوى من اثباتات.

اطلاع الافراد المعنيين «وحدة علاقات العملاء» على الشكاوى وتحديد مدى قبوليتها.

في حال قبول الشكاوى يتم وضع إطار زمني واضح لحل المشكلة وفي الوقت نفسه تقوم بإخطار مقدم الشكاوى بالموعد المتوقع عادة لتلقيه ردا رسمياً.

في حال رفض الشكاوى يتم إبلاغ المستفيد بذلك مع ارفاق الاسباب.

في حال ظل مقدم الشكاوى غير راضي عن نتيجة الاجراءات المتعلقة بشكواه يمكن رفع شكاوى تأكيدية أما فورية او تقديم شكاوى أخرى لجهة ذات سلطة أعلى (الإدارة العامة)

تعالج جميع الشكاوى بشكل سري.

يحق للافراد المعنيين اجراء تحقيقات او استعراض مدى الامتثال لتحديد درجة التزام الإدارة بالقواعد واللوائح والأحكام ذات الصلة مثل السياسات والمعايير.

### تختلف معالجة الشكاوى باختلاف :

o نوع الشكاوى مدى تعقيدها

o الإجراءات المتبعة

o التقييم الأولي الذي يشير إلى ما اذا كانت هناك أسباب تبرر الشكاوى

o الحقائق التي افصح عنها خلال عملية التقييم او التحقيق

يتخذ الافراد المعنيين القرار النهائي ويتم توثيق التوصيات وكتابة التقرير بشأن الشكاوى ثم يتم إبلاغ صاحب الشكاوى.



المركز الكندي للغات  
CANADIAN LANGUAGE CENTER

## آلية استقبال المقترحات

### الإدارة:

- o تقوم الإدارة باتخاذ كافة التدابير والإحتياطات اللازمة لضمان سرية الإقتراحات المقدمة والوثائق والمعلومات المتعلقة بها (الورقية والالكترونية والمسجلة).
- o يتم تسجيل المقترح بأسم مقدمه.
- o يلتزم كل من يتعامل مع نظام الاقتراحات بالالتزام بالسرية.
- o ضمان سرية معلومات وبيانات المقترح والجهة المعنية بعدم السماح بالإطلاع عليها إلا من قبل الموظفين المختصين والمخولين الذين تقتضي طبيعة عملهم ذلك
- o ضمان عدم تأثر تقديم الخدمات وجودتها للمقترح نتيجة لتقديمه إقتراح.
- o ضمان عدم تأثر وضع الموظف المقترح نتيجة إقتراحه.

### الموظف:

- o يقوم الموظف بالمحافظة على سرية الإقتراحات المقدمة والمعلومات والوثائق المتعلقة بها أو المقترح.
- o يحق للموظف الاطلاع على المعلومات التي تقتضيها طبيعة عمله فقط.

### المستفيد:

- يلتزم المستفيد بإدخال بيانات الاقتراح بصورة صحيحة وتغادي أي مغالطات أو معلومات كيدية ضد المركز أو ضد الموظفين ويقوم بتقديم كافة المعلومات في الوقت المحدد عند طلبها.



المركز الكندي للغات  
CANADIAN LANGUAGE CENTER

قنوات استقبال الشكاوى والاقتراحات

ويسرنا استقبال أي من الشكاوى أو الاستفسارات أو الملاحظات عبر:

o رقم الشكاوى ٩٢٠٠٠٧٨٥٤

o الإيميل info@clc.edu.sa

المركز الوطني للتعليم الإلكتروني

o رقم الشكاوى: ٩٢٠٠١٥٩٩١

o الإيميل: info@elc.edu.sa

المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني

o هاتف: ٢٠٨٨٤٠٠-١١

o فاكس: ٢٠٨٧٩٧٨-١١

o الإيميل: gdpci@tvtc.gov.sa