



ميثاق العملاء :

تحرص المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني على توفير خدمات متميزة تحقق رضا العملاء بما يفوق توقعاتهم ومعالجة الشكاوى وفق أفضل المعايير الدولية

التزامنا:

انطلاقاً من رؤيتنا بالمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني (الإسهام الفاعل في التنمية الاقتصادية، والاجتماعية، والبيئية بتوفير التدريب التقني والمهني لأبناء، وبنات الوطن بالجودة، والكفاءة التي يتطلبها سوق العمل، وتحقيق ريادة عالمية تكفل الاستقلالية والاكتفاء الذاتي) فإننا في مكتب خدمة العملاء بالمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني نؤكد:

- التزامنا التام باحترام الخصوصية وسرية المعلومات.
- تزويد عملائنا بالمعلومات والاجابات الدقيقة وإجراءات واضحة وسليمة.
- توفير آليات للمشاركة والتواصل مع العملاء لضمان جودة الخدمات المقدمة عبر القنوات المتاحة.
- التعامل مع عملائنا باهتمام واحترام ولباقة وشفافية عالية.
- حصول عملائنا على خدمة متميزة وعادلة وشفافية عالية
- التزامنا بمعالجة جميع الشكاوى والرد عليها واستقبال الاقتراحات عن طريق القنوات الالكترونية المتعددة وتقديم المعلومات عن جميع خطوات ومراحل معالجة هذه الشكاوى عن طريق القنوات المتاحة بالمدّة الزمنية المتفق عليها.
- التواصل والتفاعل مع عملائنا الكرام عن طريق قنوات التواصل الاجتماعي والمنصة الالكترونية للمكتب والرقم الموحد والمكاتب الامامية.
- ضمان العمل مع جميع الكليات والإدارات في المؤسسة ضمن اتفاقية مستوى الخدمة تساهم في رفع كفاءة وجودة خدمة العملاء بالمؤسسة
- الترحيب بأرائكم واقتراحاتكم لتشارك معكم في تطوير خدماتنا

واجبات ومسؤوليات العملاء:

لمساعدة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها المنصوص عليها في ميثاق العملاء، نرجو الالتزام بالتالي:

- تقدير جهود موظفينا في خدمتكم بالتعامل معهم باحترام متبادل
- عدم إساءة استخدام الأدوات وعبر القنوات بما يسبب زيادة الضغط على الموظفين أو إشغالهم بمعاملات وهمية أو غير قانونية.
- عدم تقديم معلومات وبيانات غير صحيحة أو غير دقيقة أو وثائق غير سليمة.
- الالتزام عند تقديم أي شكوى أو اقتراح بتوفير البيانات الشخصية وبيانات الاتصال الواضحة والدقيقة، والالتزام بوضوح الشرح والدقة والاختصار وإرفاق الوثائق التوضيحية أو الداعمة للطلب.
- الالتزام بالشروط والمعايير واللوائح لسياسة تقديم الاقتراحات والشكاوى بالمؤسسة

وبالإمكان التواصل معنا مباشرة عبر القنوات التالية

- المنصة الالكترونية : (تواصل معنا) - مكتب خدمة العملاء بالبوابة الالكترونية.

- البريد الإلكتروني : CSO@TVTC.GOV.SA

- حسابات التواصل الاجتماعي (TVTCWEB_ASK).

- الرقم الهاتفي الموحد : (٠١١٢٨٩٦٦٦٤).

- المكاتب الامامية بديوان المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني.