

اتفاقية مستوى تقديم الخدمة :

تحرص المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني على تلبية تطلعات المستفيدين ورغباتهم عبر خدماتها الإلكترونية المختلفة وذلك حسب اتفاقية يتم فيها نشر الشروط والأحكام التي تضبط عمل المستفيدين داخل البوابة وكذلك تمكنهم من الاستفادة من هذه الخدمات بالشكل الأمثل. ومن هذه الضوابط والشروط ما يلي:

- تحرص المؤسسة على إتاحة جميع خدماتها الإلكترونية لجميع المستفيدين في جميع الأوقات.
- تلتزم المؤسسة بحل المشاكل الإدارية والفنية التي قد تظهر خلال استخدام أي من الخدمات من قبل المستفيدين.
- تلتزم بوابة المؤسسة بسرية المعلومات الخاصة بمستفيديها وزوارها.
- التزام تام من منسقي خدمة العملاء بجميع الإدارات بالتقيد بآلية نظام معالجة الشكاوى بفعالية وكفاءة عالية مع التزام بمدة زمنية متفق عليها حسب اتفاقية مستوى الخدمة.
- تنظيم وتوضيح المهام والاجراءات لآلية معالجة الشكاوى.
- الالتزام بنشر اتفاقية مستوى الخدمة والية نظام معالجة الشكاوى بكافة مراحلها حتى الاغلاق.

قنوات التواصل بمكتب علاقات العملاء:

مركز الاتصال الموحد:

مركز اتصال موحد يقدم خدماته خلال ساعات العمل الرسمية وذلك عبر الرقم

0112896664

البريد الإلكتروني :

يستقبل الاستفسارات والشكاوى والطلبات من خلال رسائل البريد التالي:

cso@tvtc.gov.sa

المنصة الإلكترونية (تواصل معنا) :

يتم من خلالها استقبال وتوجيه تذاكر (استفسارات, شكاوى, طلبات)

المستفيدين والرفع بها للجهة المختصة.

حساب تويتر لخدمة المستفيد (@tvtcweb_ask)

يتم الرد المباشر على استفسارات العملاء من خلال حساب خدمة

المستفيد بمنصة تويتر.

عملية معالجة الطلبات والاستفسارات والشكاوى

الاستقبال – التسجيل- التصنيف – التحويل للإدارة المختصة –المعالجة – الاغلاق

تصنيف الطلبات والاستفسارات والشكاوى حسب درجة التعقيد

يعتمد على الارتباط بالإجراءات اللازمة للتعامل مع الطلبات والاستفسارات والشكاوى او حلها

او المدة الزمنية لأغلاقها.

التصنيف	الوصف	مؤشرات اداء الاغلاق
معقدة	تحتاج الى إجراءات مطولة	من ثلاثة الى سبعة أيام عمل
حرجة	تحتاج الى تدخل اكثر من ادارة	من ثلاثة الى خمسة أيام عمل
روتينية	تحتاج الى إجراءات سهلة	خلال ثلاثة أيام عمل

تصنيف مدى أهمية الشكوى

ويساهم في تحديد اولويات البدء في حل الشكاوى حسب اهميتها..

شكوى مرتفعة	←	التعامل معها بشكل فوري
شكوى متوسطة	←	التعامل معها بأسرع وقت
شكوى منخفضة	←	التعامل مع الشكوى حسب مؤشر أداء الاغلاق

قياس رضا العملاء

يهدف نظام الشكاوى في المستوى الأول إلى رضا العملاء, حيث تعد الشكاوى المقدمة من العملاء من أهم مصادر التغذية العكسية التي تعكس رضاهم عن الخدمات المقدمة وآلية التعامل مع الشكاوى وحلها, الهدف من قياس رضا العملاء تحسين آلية التعامل مع الشكاوى واغلاق الحالات ومن ناحية أخرى ضمان التحسين المستمر لعملية معالجة الشكاوى, كما نهدف الى قياس رضا العملاء عن خدمة التعامل مع الشكاوى, وضوح الاجراءات, واغلاق الحالات.

سرية وخصوصية بيانات الشكاوى

تعتبر جميع المعلومات والمستندات الخاصة بالشكاوى والمقترحات والتقارير المتوفرة بالنظام سرية ولا يجب الاطلاع عليها الا من قبل الاشخاص المعنيين بذلك.