

المادة	1.1.6 رضا المستفيد
المواضيع	<p>1.1.6.1 سياسة التواصل مع المستفيدين (قياس الرضا، الشكاوى، المقترحات)</p> <p>1.1.6.2 آلية التواصل مع المستفيدين (قياس الرضا، الشكاوى، المقترحات)</p> <p>1.1.6.3 أدوات قياس رضا المستفيد، واستقبال الشكاوى، والمقترحات، والتعامل معها</p> <p>1.1.6.4 توجيه المستفيد للجهات العليا ذات العلاقة (المركز الوطني، التدريب الأهلي)</p>
	<p>1.1.6.1 سياسة التواصل مع المستفيدين (قياس الرضا، الشكاوى، المقترحات)</p> <p>يولي المعهد أهمية بالغة بالمستفيدين من مدربين ومتدربين وأيضا الجهات المشرفة وكذلك المجتمع المحيط بمختلف اهتماماته، ونرى أن للجميع الحق في تلبية رغباتهم المتمثلة فيما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • وضوح التعليمات والإجراءات في كافة تفاصيل العملية التدريبية ابتداء بالتسجيل وانتهاء بالشهادات • وجود المواد التدريبية والعروض والاستفادة منها • وجود مدربين متمكنين يؤدون الدورات بتميز وإتقان • توفر وسائل للتسجيل ومنصات للحضور ووسائل لتوثيق عملية الحضور والتفاعل والاختبارات • الشفافية والوضوح في التعاملات المالية ووجود إثباتات لاستلامها • سهولة التواصل والرد على الاستفسارات قبل وأثناء وبعد الدورة • وجود أكثر من وسيلة للتواصل يتم الرد من خلالها • وضوح الإجراءات الخاصة بالتسجيل والحضور والحصول على الشهادة • الحصول على كل ما يتعلق بالبرنامج من مذكرات وأدوات وروابط ومواد ثم الشهادات • حل المشكلات التي تعترض المستفيد أو تحويلها لمن يمكنه المساهمة في حلها • وجود وسائل تواصل مع الجهات العليا المشرفة على المعهد • وجود فرصة تتيح للمستفيد التعبير عن رأيه في كل ما يتعلق بالتدريب الإلكتروني • وجود فرصة تتيح للمستفيد رفع الشكاوى وطلب حل المشكلات • وجود فرصة تتيح للمستفيد رفع الاقتراحات • وجود فرصة تتيح للمستفيد الرفع للجهات العليا المشرفة على الجانب الإلكتروني أو الجوانب الأكاديمية أو التنظيمية
	<p>1.1.6.2 آلية التواصل مع المستفيدين (قياس الرضا، الشكاوى، المقترحات)</p> <p>قياس رضا المستفيد، ويتم عن طريق:</p> <ul style="list-style-type: none"> • استبانة رضا المستفيد عن التدريب الإلكتروني • استبانة رضا المستفيد عن البرنامج التدريبي • استبانة رضا المستفيد عن المعهد • الشكاوى عن طريق استبانة الشكاوى المقترحات عن طريق: استبانة الاقتراحات
	<p>1.1.6.3 أدوات قياس رضا المستفيد، واستقبال الشكاوى، والمقترحات، والتعامل معها</p> <ul style="list-style-type: none"> • أيقونات مباشرة على موقع المعهد (لقياس الرضا، والشكاوى والاقتراحات) ويتم استعراضها بصفة دورية • رابط الإلكتروني، يتم جمع البيانات منه بصفة دورية • أيقونة المحادثة الفورية • البريد الإلكتروني المعهد • وسائل التواصل مع المعهد كالهاتف والجوال
	<p>1.1.6.4 توجيه المستفيد للجهات العليا ذات العلاقة (المركز الوطني للتعليم الإلكتروني، التدريب الأهلي)</p>