

## التعليم الالكتروني

### سياسات الدعم الفني

تقديم المساعدة الفنية والتعليمية للمدربين والمتدربين طوال مدة تنفيذ البرنامج

الهدف من هذه الوثيقة هو نشر وتوضيح سياسة الدعم الفني المعهد وفق أفضل الممارسات بما يخدم أهداف المعهد

### المستفيدين من خدمات الدعم الفني

- جميع منسوب المعهد من المتدربين والمدربين والموظفين
- المستفيدين من خارج المعهد حسب طبيعة الفئات المستهدفة للخدمات المقدمة

### قنوات الدعم الفني

- منصة الدعم الفني في الصفحة الرئيسية
- مركز الاتصال عبر الأرقام التالية: 0500175072 – 0551090280  
0550452376

- رسائل البريد الالكتروني عبر العنوان: [info@qitaf-inst.com](mailto:info@qitaf-inst.com)

الخدمات والأنظمة المشمولة بالدعم الفني:

جميع الأنظمة والخدمات المطورة والمشغلة من قبل وحدة تقنية المعلومات والتعلم الالكتروني

### الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات:

تم تقسيم الأدوار المطلوبة للقيام بالدعم الفني إلى مستويين رئيسيين:

١- المستوى الأول: مركز الاتصال

ويقوم باستقبال جميع الاتصالات والطلبات والبلاغات الواردة ويتم تقديم الدعم الفني والأولي لها حسب طبيعة الطلبات والبلاغات أو تحويلها لجهة الاختصاص

٢- المستوى الثاني : القسم المساند

يتم من خلال هذه الوحدة استكمال عملية تقديم الدعم الفني والتحقق من انتهائها

الوقت اللازم لتقديم خدمات الدعم الفني:

ساعات العمل: يومياً من السبت الى الخميس من ٨ ص وحتى ١٢ ظهراً ومن ٥ م وحتى ١١ م

الوقت اللازم لتقديم خدمات الدعم: (الدرجة ٧ ساعات عمل/العالية ٢٤ ساعة عمل/العادية ٤٧ ساعة عمل)

رضا المستفيدين

يتم قياس مستوى الجودة المعدمة وقياس مستوى رضى المستفيدين عن الخدمات بعد الانتهاء من مكالمة مركز الاتصال أو بعد تنفيذ الطلب وحل البلاغ.