

سياسة الدعم الفني

تهدف سياسة الدعم الفني إلى توضيح الإجراءات والمعلومات المتعلقة بتقديم خدمات الدعم الفني للمستفيدين من خدمات {مركز العلوم السريرية للتدريب} لدعمهم ومساندتهم عند حصول مشكلات تقنية تعيق استمرار العملية التدريبية.

كما تلتزم إدارة {مركز العلوم السريرية للتدريب} بتوفير الدعم الفني والتقني والتعليمي لكل المستفيدين من نظام إدارة التعلم/المنصة التدريبية في كل البرامج بشكل مستمر عبر القنوات المتاحة والمنشورة على الموقع الإلكتروني/المنصة التدريبية للجهة وهي:

قنوات الدعم الفني:

دعم عبر برامج محادثات التواصل الاجتماعي (واتساب -إيميل - تويتر).

دعم مباشر عبر الهاتف.

دعم عبر الايميل.

دعم عبر نموذج الدعم الفني بالموقع الإلكتروني.

- مركز الاتصال المباشر {0530143715} خلال أوقات العمل الرسمي من السبت إلى الخميس من الساعة 8 صباحاً إلى 6 مساءً، أو أثناء أوقات إقامة الدورات التدريبية.

- البريد الإلكتروني للخدمات والدعم الفني {clinicalstrainingc2000@gmail.com}

- تطبيقات التواصل الاجتماعي (منصة اكس : [https://x.com/lwm_al96191?](https://x.com/lwm_al96191?_s=11&t=fHwBwetwNrKvzrLSHUfAiQ)

الخدمات المشمولة بالدعم الفني:

- الالتحاق بالدورات وحل المشكلات التقنية التي تواجه المستخدمين.
- التدريب على المنصة الإلكترونية واستخدامها والاستفادة من مزاياها.
- التأهيل اللازم للمستخدمين.
- تسجيل الدخول إلى المنصة وإنشاء حساب للمتدرب.
- حضور الدورة واستخدام تطبيقات البث المباشر.
- دخول المدرب للمنصة.

· استخراج شهادة المتدرب من الجهة المعتمدة.

الوقت المتوقع للرد على طلبات الدعم الفني:

3 أيام عمل

أوقات عمل فريق الدعم الفني:

من السبت إلى الخميس من الساعة 8 صباحاً إلى 6 مساءً وأثناء أوقات إقامة الدورات التدريبية.

الإجراء المتبع في حال تجاوز الطلب الوقت المحدد للرد (سياسة تصعيد الطلب في حال عدم الرد في العدة المحددة):

تعويض المستفيد، بما يتناسب مع حجم الضرر ان حصل .

تسري هذه السياسة على جميع المستفيدين من خدمات **{مركز العلوم السريرية للتدريب}**، وملتزم بضمان تطبيق هذه السياسة، كما يلتزم بها جميع العاملين في الجهة، وأي انتهاك لهذه السياسة يعرض صاحب المخالفة إلى إجراء تأديبي حسب الإجراءات المتبعة في **{مركز العلوم السريرية للتدريب}**.