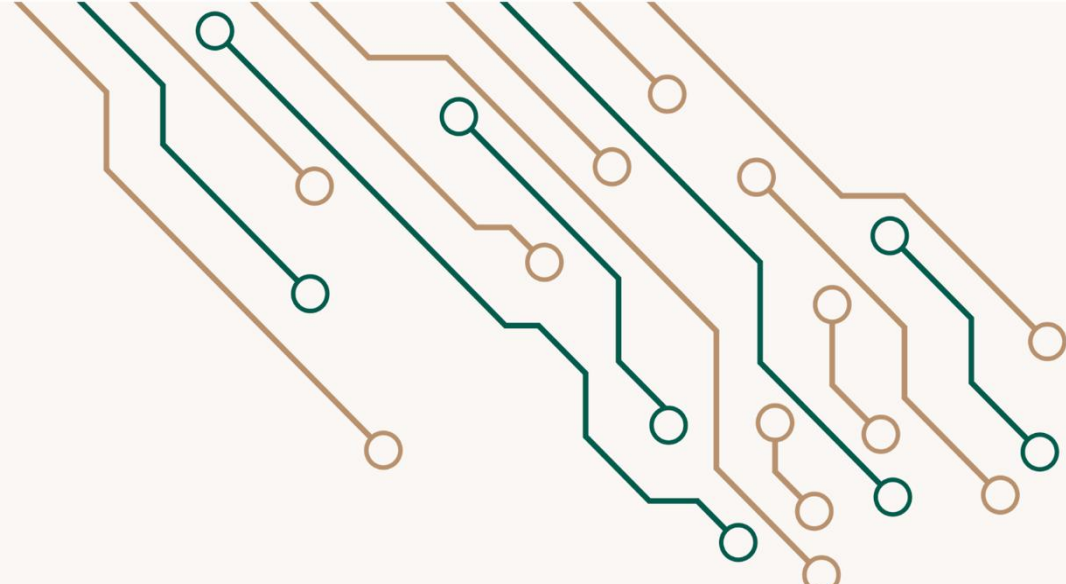




سياسة التواصل والدعم الفني

الإصدار	3.0
التاريخ	2024/11/20
نوع الوثيقة	سياسة
تصنيف الوثيقة	مقيّد
رقم الوثيقة	SU-DT-202411-TR1

مقدمة:

تهدف سياسة التواصل والدعم الفني إلى توضيح الإجراءات والمعلومات المتعلقة بتقديم خدمات التواصل والدعم الفني للمستخدمين من خدمات جامعة شقراء لدعمهم ومساندتهم عند حصول مشكلات تقنية تعيق استمرار العملية التعليمية.

كما تلتزم جامعة شقراء بتوفير الدعم الفني والتعليمي لكل المستخدمين من نظام التعليم الإلكتروني في كل المقررات والبرامج بشكل مستمر عبر القنوات المتاحة والمنشورة على الموقع الإلكتروني لوكالة التعليم الإلكتروني للجهة وهي:

قنوات التواصل:

- تحويلة هواتف موظفي الدعم الفني حيث يمكن الوصول للتحويلات الهاتفية عن طريق صفحة الوكالة في موقع الجامعة من خلال النقر على ايقونة فريق العمل من هنا:

<https://www.su.edu.sa/ar/deanships/deanship-e-learning-and-digital-transformation/vice-deanship-e-learning/contactus>

- نظام (معك) لرفع طلبات الدعم الفني:

<https://maak-dwp.su.edu.sa/dwp/app/#/page/piakpdw1>

- بريد الدعم الفني الخاص بوكالة التعلم الإلكتروني حيث تم نشره في صفحة تواصل معنا من هنا:

<https://www.su.edu.sa/ar/deanships/deanship-e-learning-and-digital-transformation/vice-deanship-e-learning/contactus>

المستفيدين من خدمة التوصل:

- الطلاب
- أعضاء هيئة التدريس
- منسقي وحدات التعلم الإلكتروني في الكليات

خدمات التواصل:

حل مشاكل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس المتعلقة بنظام إدارة التعلم الإلكتروني بلاك بورد.

الوقت المتوقع للرد على طلبات الدعم الفني وإغلاقها:

مباشرة خلال ساعات العمل الرسمية من الثامنة صباحاً حتى الثانية ظهراً.

أوقات عمل فريق التواصل:

أوقات العمل من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 2 ظهراً من يوم الأحد إلى الخميس.

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

في حال لم يتم الاستجابة خلال مدة أقصاها 24 ساعة يتم التواصل عن طريق البريد الإلكتروني لوكيل التعلم الإلكتروني: salaklabi@su.edu.sa أو تحويلة 5593.

تسري هذه السياسة على جميع المستفيدين من خدمات جامعة شقراء، ونلتزم 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 جامعة شقراء.



2024/11/20

