

معيار (١.١.٦)

آلية استقبال الشكاوى والمقترحات في التعلم الإلكتروني

السنة ٢٠٢٣

عمادة التعلم الإلكتروني وتقنية المعلومات



آلية استقبال الشكاوى والمقترحات بعمادة التعلم الإلكتروني وتقنية المعلومات

1. قنوات استقبال الشكاوى والمقترحات

تتيح هذه القنوات للعمادة استقبال الشكاوى والمقترحات الواردة من المعلم أو المتعلم وذلك عبر قنوات التواصل التالية:

- البريد الإلكتروني لوكالة التعلم الإلكتروني: elarning@bu.edu.sa
- الاتصال الهاتفي بالجامعة: ٠١٧٧٢٥٧٧٠٠ تحويلة ١٥٤٤٦،١٥٥٤٦،١٥٥٩٩
- حساب العمادة على تويتر: [أصدقاء رافد](#)
- قناة التعلم الإلكتروني على اليوتيوب: [قناة رافد](#)

2. كيفية التعامل مع الشكاوى التي ترفع لعمادة التعلم الإلكتروني

- يتم استقبال الشكاوى والمقترحات عبر قنوات العمادة الموضحة أعلاه وتوزيعها على المختصين لتحليلها وإيجاد الحلول.
- يكون استقبال الشكاوى وحلها وإغلاقها في مدة لا تتجاوز يومي عمل من تاريخ استقبال الشكاوى، وقد تطول المدة في بعض الحالات.
- في حال لم يتم الرد على الشكاوى ولم يتخذ إجراء في حلها وإغلاقها من الفريق المختص فإنه يمكن تصعيد الشكاوى للإدارة العليا بالجامعة لاتخاذ الإجراء المناسب برفع شكاوى عبر الإيميل الموجود في موقع الجامعة: contact@bu.edu.sa

