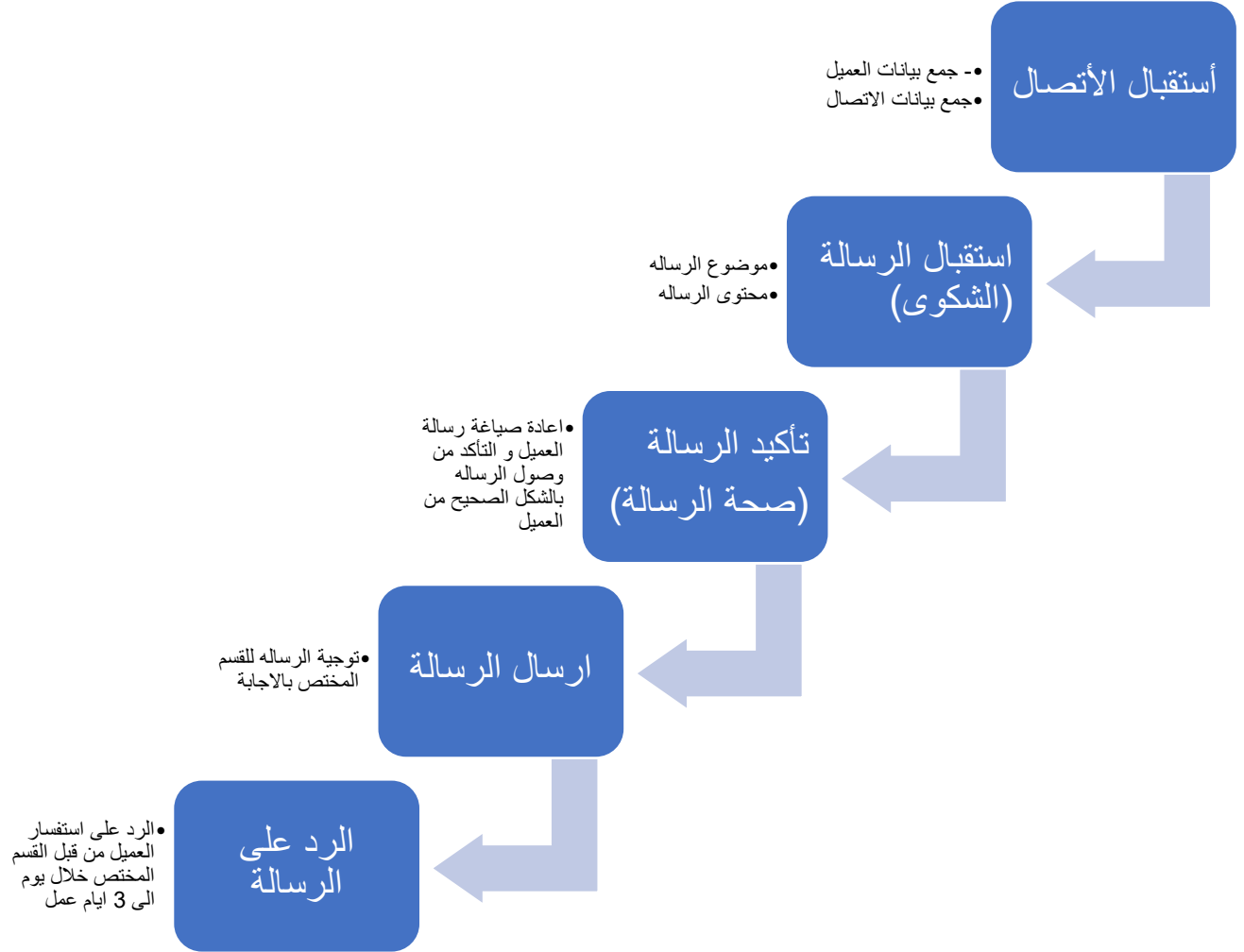


## أولاً: توضيح آلية رفع الشكاوى والمقترحات

يتم رفع الشكاوي من عدة جهات:

- 1- خلال الصفحة الرئيسية عن طريق ايقونة "المساعدة" 
- 2- من خلال صفحة اتصل بنا [/https://www.qiraty.com/contacts](https://www.qiraty.com/contacts)
- 3- من خلال التواصل عبر البريد الإلكتروني [info@qiraty.com](mailto:info@qiraty.com)
- 4- من خلال التواصل عبر الواتساب 0558922277
- 5- من خلال الاتصال على الرقم الموحد 920009099
- 6- من خلال التواصل عن طريق المنصة في نظام المراسلة
- 7- من خلال قنوات السوشيال ميديا <https://linktr.ee/qiraty>

## ثانياً: توضيح آلية استقبال الشكاوى والمقترحات



أولاً: يتم جمع المعلومات من جميع الطرق سواء بالاتصال او بالمراسلة بأي طريقة كانت سواء اكانت من خلال السوشيال ميديا او الواتساب او الموقع الالكتروني.

1- يتم جمع معلومات المتصل: أسم ولي الأمر + اسم الطالب + رقم الجوال + وقت الاتصال

2- يتم جمع البيانات الرقمية للاتصالات مثل: عدد مرات الاتصال + وقت الاتصال

3- يتم جمع بيانات الاتصال:

- الموضوع (استفسار أو طلب دعم فني أو شكوى أو غيرها....)

- عنوان الرسالة : ( محتوى سؤاله او طلبه او محتوى الرسالة )

## الواتساب:

- 4- يتم جمع بيانات العميل
- 5- يقوم العميل بتحديد نوع الرسالة
- 6- يتم الرد على الاستفسارات في نفس الوقت اذا كانت الرسائل مرسله في وقت الدوام او خلال ثلاثة ايام عمل من قبل الرد الالي او موظف خدمة العملاء.
- 7- يتم تحويل الشكاوى للأقسام المعنية مثال : الشكاوي الفنية لقسم الدعم الفني. ثم الرد على بالجواب.
- 8- يتم جمع الاقتراحات وشكر العميل على الطرح + طرحها للإدارة. ثم الرد على المقترحين بالنتيجة سواء بقبول الاقتراح او رفضه.

## الموقع الإلكتروني:

أولاً: زر التواصل (المساعدة) :

- 1- في حال رغبة العميل بتزويدنا ببياناته الشخصية يتم جمع البيانات
- 2- يقوم الرد الآلي بالرد على الاستفسارات والاجوبة التي يملك لها حل.
- 3- يقوم الرد الالي بتحويل الرسائل مباشرة لمنصة استقبال الرسائل.
- 4- يتم الإجابة على الاستفسارات التي لا يملك الرد الالي لها اجابه في نفس الوقت او خلال ثلاثة ايام عمل.

ثانياً: صفحة تواصل معنا \ البريد الإلكتروني:

- 5- يتم جمع بيانات العميل
- 6- يقوم العميل بتحديد نوع الرسالة
- 7- يقوم العميل بكتابة عنوان ومحتوى الرسالة
- 8- يتم الإجابة على الاستفسارات في نفس الوقت او خلال ثلاثة ايام عمل من قبل و موظف خدمة العملاء أو القسم المختص.

## سياسة تصعيد الشكوى:

- 1- يحق للعميل طلب تصعيد الشكوى في حال لم يتم الإجابة عليه اجابه واضحة من قبل موظف خدمة العملاء او في حال عدم الرضى بالإجابة. وفي حال تم قبول طلبه بالتصعيد يتم تصعيد الشكوى لقسم الإدارة ليتم دراسة طلبه ثم اتخاذ الاجراء الازم.
- 2- يتم تصعيد الشكوى تلقائياً من موظف خدمة العملاء في حال لم يكن يستطيع حل مشكلة العميل او لم تكن لدى احد الأقسام الصلاحية لحل مشكلة العميل.
- 3- يتم تصعيد الشكوى تلقائياً بعد 3 أيام حيث يتم دراسة كل حالة على حدى بوجود طاقم الإدارة و المدير العام و معرفة أسباب المشكلة و طرح الحلول ثم الرد على شكوى العميل من 3 أيام عمل الى 7 أيام عمل