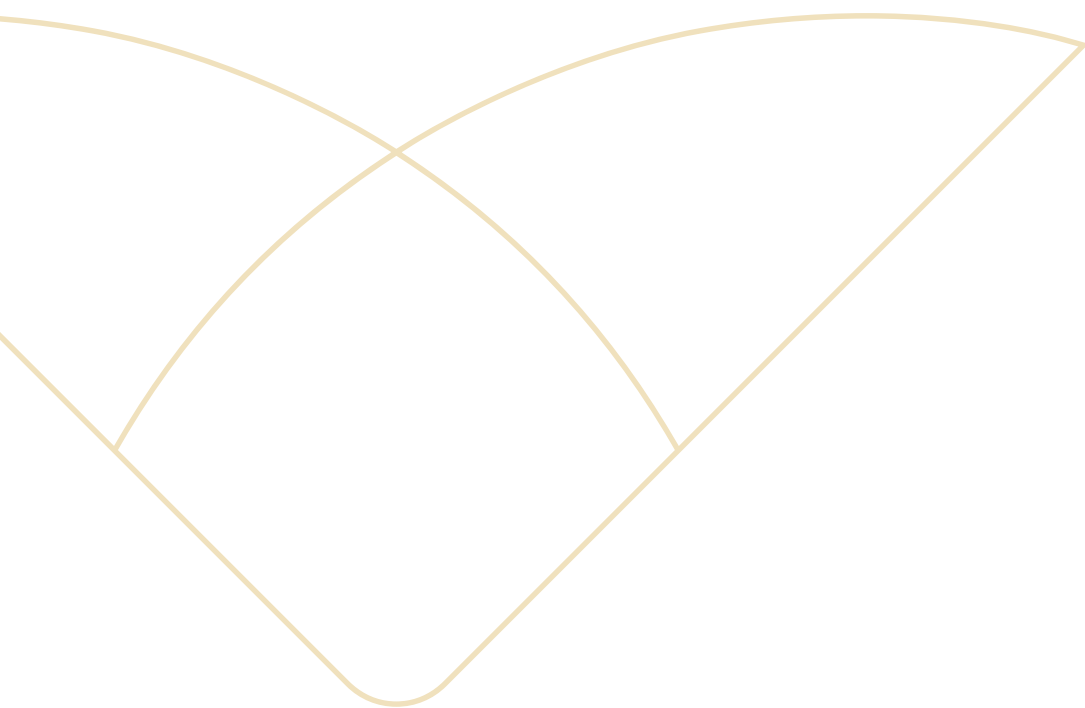




# وثيقة المساعدة والدعم الفني





## أولاً: المقدمة

يلتزم مركز التدريب العدلي بالمعالجة والرد على جميع الشكاوى والمقترحات الواردة عن طريق قنوات التواصل الإلكترونية. وتسعى وحدة العناية بالمستفيدين إلى الارتقاء بخدمة المستفيدين والإجابة على استفساراتهم ومتابعة طلباتهم حتى الانتهاء منها في أسرع وقت ممكن وبأفضل جودة. وتوضح هذه الوثيقة سياسة الرد على المستفيدين بمختلف قنوات التواصل بالمركز والمدة الزمنية لخدمة المستفيد.

## ثانياً: قيم مركز التدريب العدلي في المساعدة والدعم الفني

- ١- المستفيدين شركاء نجاح وعنصر رئيس لتطوير ما نقدمه.
- ٢- الحفاظ على مستوى عالي من الجودة في الخدمات التي نقدمها.
- ٣- توفير ممثلي الخدمة عند الحاجة إليهم وتوفير البديل إن تطلب الأمر.
- ٤- الحرص على أن تكون تجربة العميل مدعاة لزيادة رضاه عن الوحدة بشكل خاص والمركز بشكل عام.
- ٥- الالتزام بالمعلومات المقدمة للمستفيدين.
- ٦- توفير الدعم المطلوب للمستفيدين من خلال عدد من القنوات المختلفة لتلبية جميع المتطلبات.

## ثالثاً: قنوات تقديم الدعم وسياساتها:

- ١- الاتصال الهاتفي: (رقم الاتصال الموحد ١٩٥٠)
  - سياسة الرد على الاتصالات الهاتفية:
  - سرعة الرد والوضوح والحماس لتلبية احتياجات المستفيد.
  - الترحيب بجميع الاستفسارات الواردة من المستفيد والتجاوب معها بأفضل وجه.
  - استقبال الشكاوى باحترافية وضبط الأعصاب دون الانفعال على المستفيدين.
  - الصدق بشأن ما يمكن فعله للمستفيد، إن لم يتوفر الرد المناسب حالاً فيتم سؤاله عما إن كان يمكن الاتصال به لاحقاً للإجابة.



- تجنب العبارات السلبية ومصطلحات النفي مثل (لا، أبداً، لا يمكن، مستحيل).
- عدم إطالة وقت الانتظار على الهاتف، وتوفير خيار معاودة الاتصال بالمستفيد للإفادة حال توفرها لدى ممثل الخدمة.
- شكر المستفيد على تواصله وثقته.

#### ٢- البريد الإلكتروني (jtc-b-care@moj.gov.sa):

- سياسة الرد على البريد الإلكتروني:
- ابتداء الرد بالتحية.
- الإجابة على جميع الرسائل الواردة بلا استثناء.
- عدم تأخر الرد لأكثر من ثلاثة أيام عمل كحد أقصى.
- تقديم الإفادة بشكل مختصر وصياغة واضحة ومحددة.
- توجيه البريد للإدارة المعنية في حال عدم توفر الإفادة المناسبة وإبلاغ المستفيد بالرد حال توفره.
- مراعاة وضوح الخط من حيث اللون والحجم وسهولة قراءته.
- شكر المستفيد على تواصله وثقته.

#### ٣- التذاكر الإلكترونية (https://tms.jtc.gov.sa/tickets):

- سياسة الرد على التذاكر الإلكترونية:
- حل التذاكر خلال يوم عمل بحد أقصى.
- تقديم الإفادة المناسبة بشكل واضح ومختصر.
- التواصل مع المستفيد شخصياً في حال عدم وضوح الاستفسار لإغلاق التذكرة بعد الإفادة.

#### ٤- خدمة التشات بوت على المنصة التدريبية الخاصة بمركز التدريب العدلي، (متوفرة على الصفحة الرئيسية للموقع \ https://jtc.gov.sa)

- سياسة الرد على التشات بوت:
- يتم الرد على المستفيد فوراً وبشكل آلي.



- تتضمن الإجابة المدخلة مسبقاً على المنصة إجابة محددة بشكل واضح ومختصر.
- يتم تحديث الإجابات بشكل دوري.

#### ه- الدعم الفني عن بعد (خدمة الاتصال المرئي)

- سياسة الرد من خلال خدمة الاتصال المرئي وهي عبارة عن ورشة عمل مباشرة مع المختصين عبر تطبيق الزوم Zoom :
- يتم استلام رابط جلسة الدعم الفني عبر البريد الإلكتروني لكل مستفيد مع إشعار بالتسجيل في الدورة وبقرب انعقاد الجلسة التدريبية.
- عند طلب الخدمة من قبل المستفيد يقوم أحد ممثلي الدعم الفني بالاستجابة للطلب والعمل على حل المشكلة التي تواجه المستفيد.
- الخدمة متاحة طوال مدة انعقاد الجلسة التدريبية.
- يمكن للمستفيد طلب الخدمة أكثر من مرة في حال واجهته أكثر من مشكلة أثناء الدورة.



مركز التدريب العدلي  
[WWW.JTC.GOV.SA](http://WWW.JTC.GOV.SA)