

المادة الأولى: التعاريف والمصطلحات

المنصة: منصة مدارس
المستفيدين: جميع فئات المستفيدين من الخدمات المقدمة عبر المنصة من منشآت تعليمية وأولياء أمور وغيرهم.
الشكاوى: الشكاوى هي تعبير عن عدم الرضا بشأن خدمة، أو عملية، أو وضع معين، وغالبًا ما يتضمن التواصل مع المنصة من خلال أحد قنوات التواصل المعتمدة لمنصة مدارس أو أصحاب الصلاحية، أو الفرد المسؤول للتعبير عن عدم الرضا أو الاعتراض.
قنوات تقديم الشكاوى: جميع قنوات التواصل المعتمدة لمنصة مدارس والتي يتم استقبال استفسارات وطلبات المستفيدين من خلالها.
مستقبل الشكاوى: الموظف المسؤول عن استقبال الشكاوى سواء من خلال الرقم الموحد أو عبر منصة X.

المادة الثانية: الأهداف

تم إعداد هذا الدليل لتوضيح آلية تقديم الشكاوى ومتطلباتها، بالإضافة إلى كيفية معالجتها، بهدف توفير تجربة متميزة للمستفيدين وضمان رضاهم الكامل عن الخدمات المقدمة. كما يسعى الدليل إلى تعزيز دور المستفيدين من خلال إشراكهم الفعال في تحسين جودة الخدمات وتطويرها بشكل مستمر.

المادة الثالثة: آلية استقبال الشكاوى

يتم استقبال شكاوى المستفيدين من خلال قنوات تقديم الشكاوى المعتمدة في المنصة الموضحة في الجدول أدناه:

القناة	توفر الخدمة	وقت الاستجابة
نموذج انشاء تذكرة للدعم الفني على المنصة مدارس Madares	24/7	1-2 يوم عمل
الرقم الموحد 800 301 0060	طوال أيام الاسبوع من الساعة الثامنة صباحًا وحتى الرابعة مساءً	فوري
التواصل الاجتماعي عبر منصة X @Madares_sa	24/7	يوم عمل

المادة الرابعة: آلية استقبال الشكاوى ومعالجتها ومدة الحل المتوقعة:

تقدم منصة مدارس الدعم والمساعدة طوال أيام الأسبوع من خلال صفحة تواصل معنا في مختلف قنوات التواصل المعتمدة في منصة مدارس ويتم رفع الشكاوى من قبل المستفيد برفع تذكرة للدعم الفني أو يقوم مستقبل الشكاوى برفع تذكرة دعم فني وتزويد المستفيد برقم التذكرة وإشعاره عبر البريد الإلكتروني برقم مرجعي للشكاوى وتفصيلها ويتوقع الرد على الشكاوى حسب تصنيفات الخدمات ومدة الحل في الجدول أدناه:

الخدمة	مدة الحل المتوقعة
تذاكر الدعم الفني الخاصة بالمدارس:	
رفع طلب تسجيل جديد	2-5 أيام عمل
تعديل البيانات في طلب التسجيل	2-5 أيام عمل
تعديل خطاب التفويض	2-5 أيام عمل
تعذر تسجيل الدخول	1-2 يوم عمل
تعذر إضافة المراحل والفروع	1-2 يوم عمل
تعذر إضافة المسؤولين الإداريين	1-2 يوم عمل
لا يمكن للمسؤول الإداري انشاء طلب التحاق	1-2 يوم عمل
لا يمكن للمسؤول الإداري رفع الطلبات من خلال أيقونة استيراد	1-2 يوم عمل
لا يمكن للمسؤول الإداري تصدير العقد	1-2 يوم عمل
استفسار بخصوص العقد التنفيذي	1-2 يوم عمل
تذاكر الدعم الفني الخاصة بأولياء الأمور	
تعذر انشاء حساب جديد أو تسجيل الدخول	1-2 يوم عمل
لا تظهر المدرسة على الخريطة	1-2 يوم عمل
لا يمكن ارسال طلب التحاق	1-2 يوم عمل
استفسار بخصوص إدارة الالتزامات المالية	1-2 يوم عمل
تذاكر الدعم الفني الخاصة بالخدمات الأخرى:	
استفسار بخصوص خدمة القسائم التعليمية لطلاب التربية الخاصة	1-2 يوم عمل
استفسار بخصوص خدمة قسائم طلاب المدارس المسائية	1-2 يوم عمل

المادة الخامسة: آلية التصعيد:

في حال تجاوزت مدة معالجة الشكوى أو تعذر الرد من فريق الدعم لأكثر من 10 أيام عمل أو تم إغلاق التذكرة بدون حل أو تعذر على المستفيد رفع الشكوى من خلال قنوات التواصل المعتمدة للمنصة، يحق لصاحب الشكوى أو المستفيد بتصعيد الشكوى من خلال صفحة تواصل معنا ورفع تذكرة لفريق الدعم الفني من خلال اختيار الخدمة:

الخدمة	التصنيف	التصنيف الفرعي
منصة مدارس	أخرى	شكوى

وسيتم الرد أو حل الشكوى خلال مدة لا تتجاوز 3 أيام عمل.

تم إعداد الدليل واعتماده بتاريخ 10/03/2025