المركز الوطني
للتعليم الإلكتروني
National eLearning Center

دليل النماذج الاسترشادية لمتطلبات معايير الجهات

قطاع التعليم العام

للتنويه: جميع النماذج المقترحة تهدف لتوضيح كيفية تحقيق المعيار، واستخدامها لا يعني استيفاء متطلبات المعيار بشكل رسمي.

الإصدار 1.0

معيار 1.3.4

نموذج لمتطلب معيار 1.3.4

1.3.4	توفير تعليمات واضحة عن الدعم الفني للمعلم والمتعلم، وكيفية الوصول إليه

المتطلبات:

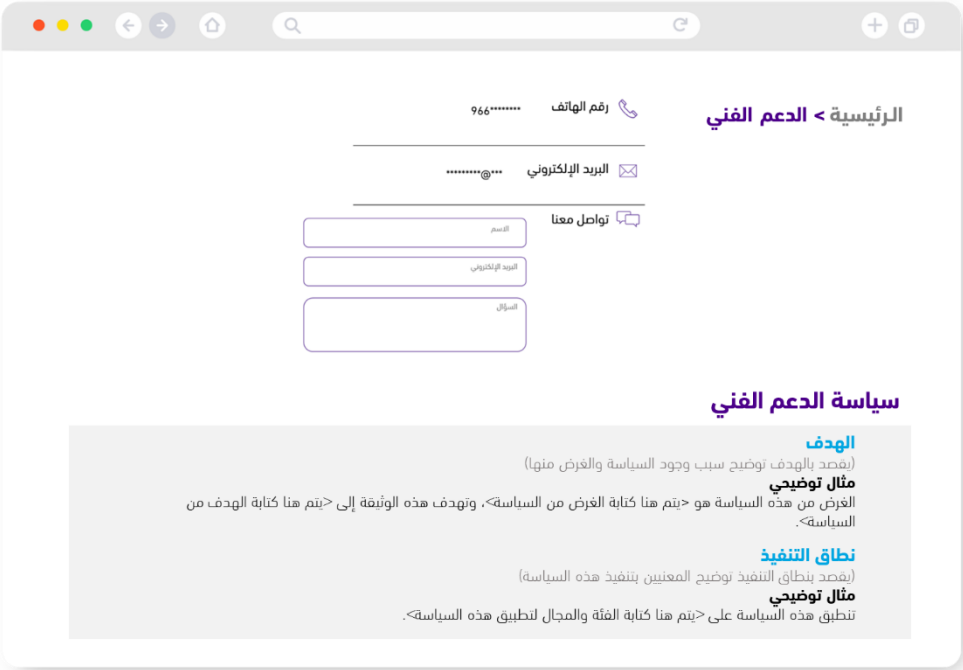
1. توفير قنوات الدعم الفني في الصفحة الرئيسية.

معيار 1.3.4

قنوات الدعم الفنى

(يتم توضيح سياسة الدعم الفني وقنوات الدعم الفني التي تقدمها الجهة وتكون السياسة منشورة على الموقع الرسمي للجهة وقنوات الدعم الفني (قناتين على الأقل) منشورة على الصفحة الرئيسية للموقع الرسمي للجهة)

مثال توضيحي



معيار 1.3.4

سياسة الدعم الفنى

(في هذه السياسة يتم توضيح سياسة الدعم الفنى المقدمة للمعلمين والمتعلمين وتكون منشورة في الموقع الرسمي للجهة)

الهدف

(يقصد بالهدف توضيح سبب وجود السياسة والغرض منها)

مثال توضيحى

الغرض من هذه السياسة هو <يتم هنا كتابة الغرض من السياسة>، وتهدف هذه الوثيقة إلى <يتم هنا كتابة الهدف من السياسة>.

نطاق التنفيذ

(يقصد بنطاق التنفيذ توضيح المعنيين بتنفيذ هذه السياسة)

مثال توضيحى

تنطبق هذه السياسة على <يتم هنا كتابة الفئة والمجال لتطبيق هذه السياسة>.

بنود السياسة

(يقصد ببنود السياسة توضيح سياسة الدعم الفني أو التعليمي المقدمة للمعلم والمتعلم)

مثال توضيحى

1. نلتزم بتوفير الدعم الفني والتقني والتعليمي لكل المستفيدين من نظام إدارة التعلم/ المنصة التعليمية في كل البرامج بشكل دائم عبر القنوات المتاحة والمنشورة على الموقع.
2. يتم الرد على طلبات الدعم الفني عن طريق البريد الإلكتروني خلال يومين عمل، وعن طريق الهاتف مباشرة.
3. أوقات العمل الرسمية لفريق الدعم الفني في الجهة من الأحد إلى الخميس من الساعة ٧:٠٠ صباحا وحتى الساعة ٢:٠٠ مساء.
4. الخدمات المشمولة بالدعم الفني هي:
   - مساعدة المستخدمين في إنشاء حسابات خاصة بهم.
   - حل المشكلات التقنية التي تواجه المستفيدين عند استخدام نظام إدارة التعلم/ المنصة التعليمية.
   - مساعدة المتعلم والمعلم على الدخول لنظام الفصول الافتراضية.
5. القنوات الرسمية لخدمة الدعم الفني هي:
   - رقم الهاتف المباشر: 966xxxxxx
   - البريد الإلكتروني الخاص بالدعم الفني: ***.***@*****
   - نظام التذاكر
6. الدعم الفني المباشر من خلال أنظمة إدارة التعلم.
7. صفحة الأدلة الإرشادية.
8. صفحة الأسئلة الشائعة (حلول لأكثر المشكلات شيوعاً).

معيار 1.3.4

9. القواعد والآداب التي يجب على المستفيد اتباعها:
   - توضيح المشكلة بالتفصيل لممثل الدعم الفني والتعليمي من خلال أي قناة.
   - الالتزام بآداب الحوار.
   - الاحترام.
   - عدم الإساءة.
   - عدم الخوض في نقاشات سياسية أو دينية.
10. القواعد والآداب التي يجب على ممثل الدعم الفني أو التعليمي اتباعها:
   - الرد على استفسارات المستفيدين بمهنية خلال المدة المتوقعة لكل قناة.
   - الالتزام بآداب الحوار.
   - الاحترام.
   - عدم الإساءة.
   - عدم الخوض في نقاشات سياسية أو دينية.
11. الدعم الفني والتعليمي: نوفر خدمة الدعم الفني والتعليمي من خلال مزود الخدمة من خلال القنوات التالية وسيقوم فريق الدعم الفني بالرد على استفسارك:
   - رقم الهاتف المباشر: 966xxxxxx (الرد خلال أيام الأسبوع من الأحد إلى الخميس من الساعة 7:30 صباحاً حتى 5:00 مساءً)
   - البريد الإلكتروني الخاص بالدعم الفني: xxxx@edu.sa (متاح 24 ساعة ويكون الرد خلال يوم عمل).
12. في حال تجاوز الطلب الوقت المحدد للرد من الفريق المختص يتم تصعيد الشكوى < اسم وبريد الإدارة المعنية>.

الأدوار والمسؤوليات

(يقصد بالأدوار والمسؤوليات توضيح الأشخاص أو الإدارات المسؤولة عن هذه الوثيقة ودور كل منهم)

مثال توضيحي:

1. مالك وثيقة السياسة <اسم الشخص>.
2. مراجعة السياسة وتحديثها: <اسم الشخص أو الإدارة المعنية>.
3. تنفيذ بنود السياسة وتطبيقها: <الأشخاص أو الإدارة المعنية بتنفيذ السياسة>.

الالتزام بالسياسة

(يقصد بالالتزام بالسياسة توضيح التزام المعنيين بتطبيق هذه السياسة)

مثال توضيحي:

1. يجب على <مدير الإدارة المعنية> ضمان التزام <الأشخاص أو الإدارة المعنية بتنفيذ السياسة> بهذه السياسة.
2. يجب على <الأشخاص أو الإدارة المعنية بتنفيذ السياسة> المنتسب لـ <اسم الجهة> الالتزام بهذه السياسة.
3. قد يعرض أي انتهاك لهذه السياسة صاحب المخالفة إلى إجراء تأديبي حسب الإجراءات المتبعة في <اسم الجهة>.