

## سياسة تقديم خدمات الدعم الفني

- ١- الفئة المستهدفة:
  - الطلبة.
  - أعضاء هيئة التدريس
  - الموظفين.
- ٢- وسائل التواصل مع الدعم الفني:
  - الهاتف ٠١٦٤٠٤٥٥٥٥ / ٠١٦٤٠٤١٦٠١
  - ايميل الدعم الفني [el.support@mu.edu.sa](mailto:el.support@mu.edu.sa)
- ٣- أدوار ومسئوليات الدعم الفني:
  - الاتصال: يقوم المستفيد بالتواصل مع الهواتف المخصصة للدعم الفني والإبلاغ عن المشكلة، وسوف يقوم القسم بمعالجتها فوراً أو تحويلها للقسم المختص.
  - الايميل: يقوم المستفيد بإرسال إيميل عن المشكلة للدعم الفني، الذي يقوم بدوره بالتواصل مع القسم المختص ومعالجة المشكلة الفنية والرد على المستفيد بما يتم.
- ٤- فترة استقبال طلبات الدعم الفني ومعالجتها:
  - يتم استقبال طلبات الدعم الفني يومياً وعلى مدار ٢٤ ساعة طوال أيام الأسبوع، باستثناء يوم الجمعة، فيتم استقبال الطلبات عن طريق البريد الإلكتروني.
- ٥- يقدم قسم الدعم الفني خدماته للمستفيدين من جميع أنظمة الجامعة التعليمية (بلاك بورد - نظام الاختبارات - الفصول الافتراضية).
- ٦- قياس رضا المستفيد: يتم قياس رضا المستفيد من خدمة الدعم الفني بعد تقديم الخدمة مباشرة سوا كان ذلك عن طريق الاتصال أو الايميل، وتحليل نتائج رضاهم بشكل دوري لهدف تحسين خدمة الدعم الفني بالجامعة.

الختم

