

آلية تعامل موظفي إدارة العلاقات العامة ورعاية المستفيدين مع الاستفسارات والشكاوى

وسيلة التواصل	قواعد الرد
الاتصال الهاتفي ٠١٧٦٢٣٨٨٨٨	<p>١- يتم استقبال الاتصال بلباقة واحترام يعكس صورة حسنة عن جامعة بيشة</p> <p>٢- يتم الإنصات للشكوى أو الاستفسار المقدم من المستفيد حتى نهايته</p> <p>٣- يتم الرد على المستفيد وإفادته في حالة وجود إجابة رسمية معتمدة من الجامعة</p> <p>٤- في حالة عدم وجود رد رسمي يتم تزويد المستفيد بأرقام الجهة ذات العلاقة للتواصل معهم</p> <p>٥- في حالة رغبة المستفيد بتقديم شكوى يتم تزويده بالإيميل الرسمي للجامعة ub@ub.edu.sa</p> <p>٦- الحرص على عدم ذكر أي معلومة لم يتم التأكد من صحتها</p> <p>٧- حصر عدد المكالمات التي تم الرد عليها من كل موظف حتى يتم تزويد الجهات ذات العلاقة بتقارير عن عمل الإدارة وما تم انجازه</p> <p>٨- المحافظة على سرية المعلومات والشكاوى.</p>
الاييميل ub@ub.edu.sa	<p>١- الرد على الرسالة في حالة وجود إجابة رسمية موثوقة.</p> <p>٢- تحويل الرسالة للجهة ذات العلاقة.</p> <p>٣- تزويد المستفيد بأرقام الجهة ذات العلاقة</p> <p>٤- في حالة وجود شكوى يتم الرفع بها لمكتب رئيس الجامعة</p> <p>٥- حصر عدد الرسائل الواردة لعمل تقارير بما تم انجازه.</p> <p>٦- المحافظة على سرية المعلومات والشكاوى.</p>
الواتساب ٠١٧٦٢٣٨٨٨٨	<p>١- الرد على الرسالة في حالة وجود إجابة رسمية موثوقة.</p> <p>٢- تزويد المستفيد بأرقام الجهة ذات العلاقة بالاستفسار</p> <p>٣- في حالة وجود شكوى يتم طباعتها والرفع بها لمدير الإدارة أو طلب ارسال الشكوى عبر الإيميل الرسمي للجامعة.</p> <p>٤- يتم اضافة مواعيد التسجيل وكافة المواعيد والتقويم الأكاديمي لكتالوج الواتساب ليسهل على المستفيد الحصول على المواعيد المهمة.</p> <p>٥- حصر عدد الرسائل الواردة لعمل تقارير بما تم انجازه.</p> <p>٦- المحافظة على سرية المعلومات والشكاوى.</p>
تواصل	<p>١- يتم تحويل التذكرة للجهة ذات العلاقة</p> <p>٢- المحافظة على سرية المعلومات والشكاوى.</p>