

إجراء شكاوى الطلاب / الدارسين

الأهداف : توفير إرشادات لاستلام وتقييم واتخاذ قرارات بشأن شكاوى الطلاب / الدارسين.

النطاق : يشمل الطلاب الملتحقين بالدورة التدريبية ومؤسسات العملاء يمكنها تسجيل الشكاوى.

المسؤوليات : المنسق للدورة التدريبية مسؤول عن استقبال الشكاوى واتخاذ القرارات بشأن حلها.

الإجراءات:

- يجب على المدرب إعلام جميع الطلاب بحقهم في تقديم الشكاوى وتزويدهم بالنموذج المناسب عند الطلب.
- تُقدم جميع الشكاوى عبر نموذج الشكاوى ETC-QF-06-12.
- بمجرد استلام الشكاوى من الطالب، تُرسل إلى منسق الدورة للمعالجة.
- يجب على منسق الدورة اتخاذ إجراء فوري في غضون 72 ساعة وإبلاغ الطالب بحالة الشكاوى.
- إذا لم يتمكن منسق الدورة من حل الشكاوى، فإنه يحيلها إلى المدير العام للمركز للمعالجة. واتخاذ قرار في غضون 72 ساعة وإعلام مقدم الشكاوى بالقرار النهائي.
- يُحافظ على سرية الشكاوى المقدمة من أي طرف مهتم بشكل صارم.

لدورات NEBOSH فقط:

- إذا لم يكن الطالب راضياً عن طريقة تعامل مركز اكسبرتس مع الشكاوى، يحق للطالب الاتصال بـ NEBOSH عبر info@nebosh.org.uk.
- إذا لم يكن الطالب راضياً عن تعامل NEBOSH مع الشكاوى، يمكن للطالب الاتصال بالهيئة المعتمدة لـ NEBOSH وهي SQA - (رجاء الرجوع الى سياسة النيبوش للشكاوى عبر موقع النيبوش).



ابوبكر خليل عبدالله فرح

المدير العام

Rev. 01, Date: 01ST March 2023