



إدارة الشكاوى في معهد غوته المملكة العربية السعودية

مرحبًا بكم لدى فريق إدارة الشكاوى في معهد غوته!

في إطار سعينا المستمر لتحسين خدماتنا، نولي ملاحظاتكم وشكاواكم اهتمامًا جادًا. يهدف هذا الدليل إلى تزويدكم بنظرة عامة حول كيفية تقديم الشكاوى إلينا بفعالية وكفاءة، وكيفية معالجتها.

1. تقديم الشكاوى:

كتابيًا: يمكن تقديم الشكاوى كتابيًا عبر البريد الإلكتروني أو تطبيق واتساب. يمكنكم العثور على بيانات التواصل على موقعنا الإلكتروني الرسمي.

شفهيًا: بدلاً من ذلك، يمكن أيضًا تقديم الشكاوى شخصيًا أو عبر الهاتف إلى فريق إدارة الشكاوى لدينا. ويسعد موظفونا في مكتب دورات اللغة بمساعدتكم خلال ساعات العمل.

2. وصف الشكاوى:

عند تقديم شكاواكم، من المهم تزويدنا بأكبر قدر ممكن من المعلومات ذات الصلة، بما في ذلك:

- بيانات التواصل الخاصة بكم (الاسم، البريد الإلكتروني، رقم الهاتف).
- وصف مفصل للشكاوى، بما في ذلك الوقت والمكان والأشخاص المعنيون، إن كانوا معروفين.
- أي مستندات أو أدلة داعمة تؤيد شكاواكم.

3. دراسة الشكاوى ومعالجتها:

سيقوم فريق إدارة الشكاوى لدينا بمراجعة شكاواكم بدقة واتخاذ جميع الخطوات اللازمة للتحقيق في الموضوع.

4. التواصل أثناء عملية المعالجة:

أثناء معالجة شكاواكم، سنطلعكم بانتظام على آخر المستجدات المتعلقة بسير العملية. وفي حال الحاجة إلى معلومات إضافية أو ضرورة اتخاذ خطوات أخرى، فسنبلغكم بذلك.

www.goethe.de

**GOETHE
INSTITUT**

Sprache. Kultur. Deutschland.

5. إيجاد الحل:

نهدف إلى حل شكاؤكم بأسرع وقت ممكن وبطريقة مرضية. وبعد جمع جميع المعلومات اللازمة، سنعمل معكم لإيجاد حل مناسب. وقد يشمل ذلك تقديم اعتذار، أو استرداد المبلغ، أو إجراء تغيير في الإجراءات الداخلية، أو اتخاذ تدابير أخرى لضمان تجنب حدوث مشكلات مماثلة في المستقبل.

6. إغلاق الشكوى:

بمجرد التوصل إلى حل، سنرسل إليكم ملخصًا بالإجراءات التي تم اتخاذها والخطوات المتخذة لحل المشكلة. ونرجو منكم تزويدنا بملاحظاتكم للتأكد من رضاكم عن الحل المقدم.

7. الملاحظات والتحسينات:

نُقدّر ملاحظاتكم ونستفيد منها في تحسين خدماتنا بشكل مستمر.

شكرًا لثقتكم بمعهد غوته. نحن هنا لمساعدتكم وضمان التعامل مع ملاحظاتكم ومخاوفكم بجدية وبالشكل المناسب.