



مجمع الأندلس التعليمي
Al Andalus Educational Complex
مدرسة الأندلس الخاصة للبنات
روضة - ابتدائي - إعدادي - ثانوي

آلية استخدام ومتابعة الخط الساخن للمدرسة للعام الأكاديمي 2023 / 2024

Andalus Educational Complex
Since 1995





مجمع الأندلس التعليمي
Al Andalus Educational Complex
مدرسة الأندلس الخاصة للبنات
روضة - ابتدائي - إعدادي - ثانوي

مقدمة:

الخط الساخن هو الخط الرئيسي للتواصل بين المدرسة والمجتمع الخارجي لعرض مشكلة أو طلب مساعدة أو الاستفسار.
آلية الاستخدام:

1. إرسال رسالة لأولياء الأمور برقم الخط الساخن ولسهولة التواصل يتم إرسال رسالة بالطلب أو الشكوى على الواتس أب (مع ترك الوقت طوال 24 ساعة للإرسال).
2. تقوم الموظفة المتابعة للخط الساخن بأخذ صورة للشكوى أو الطلب مصحوب بالرقم والاسم أثناء وقت الدوام الرسمي (يكون متابعة رسائل الخط الساخن من قبل الموظفة أثناء وقت الدوام الرسمي).
3. رفع الصورة على جروب الخط الساخن وانتظار الرد من الشخص المسؤول.
4. إعادة الإرسال في حالة عدم الرد أو توجيه الإرسال على الخاص للشخص المعني.
5. أخذ الرد وإرساله لولى الأمر أو صاحب الاستفسار على الواتس أب.
6. عدم إعادة إرسال المقاطع الصوتية، وعدم الرد على المقاطع بالصوت.
7. دوين الاستفسار والرد في سجل تواصل الخط الساخن بشكل يومي ورقم الاستفسار.
8. متابعة المشكلة بشكل مستمر ودقيق لحين التأكد من إغلاقها وحلها بالشكل النهائي الكامل.
9. في حالة وجود رد غير مناسب يتم الرجوع للنواب / المديرية للاستفسار عن الرد ومدى صحته.
10. في حالة وجود مشكلة لطالبة مع موظفة يتم تعبئة نموذج شكوى ويتم توجيهها الى النواب لحل ومتابعة المشكلة بشكل رسمي وإغلاقها من خلال تعبئة النموذج ورفعها لمديرة المدرسة.

Andalus Educational Complex
Since 1995

