



## • سياسة الدعم الفني والتعليمي

تتعهد الأكاديمية السعودية للمياه بالالتزام بتوفير الدعم الفني والتقني والمساندة الأكاديمية لكل المستفيدين من نظام التعليم الإلكتروني في كل البرامج بشكل دائم عبر القنوات المتاحة والمنشورة على الموقع.

## • القواعد والآداب التي يجب على المستفيد اتباعها:

1. توضيح المشكلة بالتفصيل لممثل الدعم الفني والتعليمي من خلال أي قناة.
2. الالتزام بآداب الحوار.
3. الاحترام
4. عدم الإساءة.
5. عدم الخوض في مناقشات سياسية أو دينية.

## • القواعد والآداب التي يجب على ممثل الدعم الفني او

### التعليمي اتباعها

6. الرد على استفسارات المستفيدين بمهنية خلال المدة المتوقعة لكل قناة.
7. الالتزام بآداب الحوار.
8. الاحترام
9. عدم الإساءة.
10. عدم الخوض في مناقشات سياسية أو دينية.

## • الدعم الفني والتعليمي:

1. المرحلة الأولى توفر خدمة الدعم الفني من خلال القنوات التابعة للأكاديمية السعودية للمياه وسيقوم فريق الدعم الفني بالرد على الاستفسارات
2. المرحلة الثانية رفع الطلب للمعالجة والرد على الاستفسارات.
3. البريد الإلكتروني الخاص بالدعم الفني (e-[Learning@swcc.gov.sa](mailto:Learning@swcc.gov.sa)) ويتم الرد على الاستفسارات خلال 24 ساعة.

الرقم: ..... التاريخ:  
المرفقات: .....

المملكة العربية السعودية - الجبيل - الأكاديمية السعودية للمياه

Kingdom of Saudia Arabia - Aljubail - Tel: 00966133431465. - Office : 30401 - Fax :  
00966133432521



## • إجراءات الدعم الفني:

#	الاجراء	جهة التنفيذ	قناة التواصل
1	استلام طلب الدعم الفني أو الأكاديمي من خلال إحدى قنوات الاتصال المحددة لذلك	1.مسؤول التعليم الإلكتروني	e-Learning@swcc.gov.sa
2	الرد علي مقدم الطلب في أسرع وقت ممكن، من خلال قنوات الدعم الفني، وتبليغه بنتيجة الطلب	مشرف الدعم الفني في المركز	THelpdesk@swcc.gov.sa

## • الدعم والمساندة الأكاديمية:

11. تقديم المساعدة الفنية والتعليمية للمدرسين والمتدربين عند تنفيذ البرنامج عبر القاعات المباشرة "متزامن" حيث تتلزم الاكاديمية السعودية للمياه بتوفير مدير للقاعة يقوم بعملية التنظيم والدعم وحل المشكلات.
12. يقوم المدرسين بمساعدة المتدربين، فيما يتعلق ب تقديم الإجابات على الأسئلة والمادة العلمية.
13. يقوم مدير القاعة بمساعدة المتدربين في الجوانب التقنية حتى يتمكنوا من الحضور في بداية المحاضرة لتحقيق الاستفادة القصوى من الدورة التدريبية.
14. تلزم الاكاديمية السعودية للمياه بتزويد المتدربين بالشروط اللازمة للتسجيل والتحضير وتعبئة البيانات الضرورية اللازمة لصدور الشهادة.
15. توضح الاكاديمية السعودية للمياه وسائل التواصل الخاصة بها لمساعدة المتدربين في حل أي مشكلة تعترض حضورهم للبرنامج التدريبي أو الشهادة.

الرقم: ..... التاريخ:  
المرفقات: .....

المملكة العربية السعودية - الجبيل - الأكاديمية السعودية للمياه

Kingdom of Saudia Arabia - Aljubail - Tel: 00966133431465. - Office : 30401 - Fax : 00966133432521



## قنوات التواصل والدعم الفني

الموقع الإلكتروني	السعودية للمياه الأكاديمية
فريق الدعم الفني	e-Learning@swcc.gov.sa
الاستفسارات	SWAContact@swcc.gov.sa
تلفون الأكاديمية السعودية للمياه	+966133430333- 30444/30407
المركز الوطني للتعليم الإلكتروني	920015991

الرقم : ..... التاريخ :  
المرفقات : .....

المملكة العربية السعودية - الجبيل - الأكاديمية السعودية للمياه

Kingdom of Saudia Arabia - Aljubail - Tel: 00966133431465. - Office : 30401 - Fax :  
00966133432521