

سياسة استقبال ومتابعة الشكاوى

تحرص **English Way Academy** على تقديم تجربة تعليمية متميزة، وتولي اهتمامًا كبيرًا بجميع الشكاوى والملاحظات والمقترحات، وتسعى إلى معالجتها بكل شفافية وعدالة وفي أسرع وقت ممكن.

أولاً – قنوات استقبال الشكاوى

يمكن للطالب أو ولي الأمر تقديم الشكاوى أو الملاحظات من خلال القنوات الرسمية التالية:

- البريد الإلكتروني: info@englishwayacademy.ps
- الهاتف أو واتساب: +972 52-943-5949
- نموذج التواصل عبر الموقع الإلكتروني (إن وجد).

ثانياً – المعلومات المطلوبة

لضمان سرعة معالجة الشكاوى، يُفضل تزويد الأكاديمية بالمعلومات التالية:

- اسم الطالب أو ولي الأمر.
- رقم الهاتف أو البريد الإلكتروني.
- رقم الطلب أو التسجيل (إن وجد).
- وصف واضح للشكاوى أو المشكلة.
- أي صور أو مستندات أو لقطات شاشة تدعم الشكاوى، عند الحاجة.

ثالثاً – آلية معالجة الشكاوى

- يتم تسجيل الشكاوى فور استلامها.
- تتم مراجعة الشكاوى من قبل الإدارة أو القسم المختص.
- قد يتم التواصل مع مقدم الشكاوى لطلب معلومات إضافية إذا لزم الأمر.
- يتم اتخاذ الإجراءات المناسبة وفق طبيعة الشكاوى والسياسات المعتمدة لدى الأكاديمية.

رابعاً – مدة الرد

تلتزم **English Way Academy** بالرد الأولي على الشكاوى خلال مدة تتراوح بين 2 إلى 5 أيام عمل من تاريخ استلامها.

وقد تختلف مدة المعالجة النهائية بحسب طبيعة الشكاوى أو الحاجة إلى مراجعة أكاديمية أو إدارية.

خامساً – حدود معالجة الشكاوى

تتم معالجة جميع الشكاوى وفقاً لسياسات الأكاديمية المعتمدة، بما في ذلك:

- سياسة الخصوصية وحماية البيانات.
 - سياسة الدفع.
 - سياسة الإلغاء والاسترجاع.
 - سياسة ضمان الاستفادة والدعم الأكاديمي.
- ولا تلتزم الأكاديمية بتنفيذ أي طلب يخالف هذه السياسات أو القوانين الفلسطينية المعمول بها. كما تحتفظ الأكاديمية بحق رفض أي شكوى تتضمن معلومات غير صحيحة أو مضللة أو كيدية.

سادساً – إغلاق الشكاوى

تُعتبر الشكاوى مغلقة بعد:

- التوصل إلى حل مناسب.
 - أو إبلاغ مقدم الشكاوى بالقرار النهائي وأسبابه.
- وفي حال تعذر التواصل مع مقدم الشكاوى لمدة **14 يوم عمل** من تاريخ آخر محاولة تواصل، يحق للأكاديمية إغلاق الشكاوى دون أي التزامات إضافية.

سابعاً – التعديلات

تحتفظ **English Way Academy** بحق تعديل أو تحديث سياسة استقبال ومتابعة الشكاوى في أي وقت، ويُعمل بالنسخة المنشورة على الموقع الإلكتروني اعتباراً من تاريخ نشرها.