

سياسة الشكاوى (Complaints Policy)

كيفية مشاركة الملاحظات أو الإبلاغ عن المشكلات والشكاوى

نأمل أن نجعل كل تجربة معنا تجربة ممتازة، ولكننا نعلم أنه في بعض الأحيان قد تسوء الأمور. إذا كان لديك تعليق أو شكوى، فنشجعك على الاتصال بنا، حتى تتمكن من تحسين مستويات الخدمة لدينا.

إذا كان لديك أي سبب على الإطلاق للشكوى، فإننا نعدك بما يلي:

- نبذل قصارى جهدنا لوضع الأمور في نصابها الصحيح بمجرد التواصل معك.
 - نعطي شكواك اهتمامنا الكامل والتزامنا بحلها.
 - نشرح لك الخطأ الذي حدث، ولماذا، ونتخذ الإجراءات اللازمة لإصلاح الموقف. في بعض الأحيان، لا يمكننا سوى الاعتذار عن مواقف معينة، ولكننا سنعتمد على تعليقاتك لتقديم توصيات للتحسينات المستقبلية.
 - نتعلم الدروس من شكواك لتحسين خدماتنا.
- إذا كنت ترغب في تقديم تعليقات أو تسجيل شكوى بشأن تجربتك مع PTE، **فيرجى إكمال هذا النموذج** لإخبارنا عن تجربتك.

يُرجى ملاحظة الآتي:

- 1) قد يستغرق الرد ما يصل إلى عشرة أيام عمل. يُرجى التحمل معنا، بينما نتعامل مع ما يقلقك.
- 2) إذا كنت تتصل بـ PTE للشكوى بشأن التأخير في درجاتك أو بشأن النتائج التي تلقيتها، فيرجى استكشاف فئة النتائج الخاصة بنا في مركز المساعدة، حيث يمكننا مساعدتك في إرشادك إلى فريق دعم العملاء المناسب.
- 3) إذا كنت تتصل بنا لتقديم شكوى بشأن اختبار PTE محدد، فيرجى تجهيز معرف التسجيل الخاص بك لإكمال النموذج. يمكن العثور على هذا المعرف في تأكيد الحجز أو تقرير النتائج.
- 4) إذا كنت ترغب في رفع شكوى بشأن PTE Academic UKVI (اختبار SELT)، يمكنك أيضًا الكتابة إلى هذا العنوان:

Pearson PTE Complaints, 14 The Quays, Salford Quays, Manchester, M50 3BF

ماذا سيحدث بعد ذلك؟

سيتم إرسال ملاحظتك أو شكواك إلى الفريق الذي يمكنه المساعدة بشكل أفضل في التحقيق في مشكلتك وحلها. سنتواصل معك بعد ذلك – عادةً عبر البريد الإلكتروني، ولكن قد نتصل بك عبر الهاتف. نهدف إلى الرد على الشكاوى خلال 10 أيام عمل (قد يستغرق ذلك وقتًا أطول إذا راسلنا عبر البريد). في بعض الأحيان، للتحقيق فيما يقلقك بشكل كامل، وتقديم رد تفصيلي، سنحتاج إلى فترة أطول من 10 أيام. إذا كنا بحاجة إلى مزيد من الوقت لحل شكواك أو اقتراحك، فسننتصل بك بعد 10 أيام لإبلاغك وإطلاعك على التقدم الذي أحرزناه.

ماذا أفعل إذا استنفدت جميع إجراءات شكاوى PTE؟

اختبارات PTE **مُعتمّدة** من أوفكوال. إذا كنت قد اتبعت إجراءات الشكاوى الخاصة باختبار PTE، ولا تزال ترغب في المضي قدمًا في شكواك، فقد ترغب في الاتصال بأوفكوال مباشرة عبر <https://contact.ofqual.gov.uk/>.