

# تقرير صوت المستفيد

## إدارة رعاية المستفيدين

٣٠/٦/٢٠٢٥

وزارة التعليم
Ministry of Education

وزارة التعليم
Ministry of Education

# المحتويات


| | الموضوع | الصفحة |
|---|---|---|
| 1 | المقدمة | ١ |
| 2 | الإحصائيات | ٢ |
| 3 | ملخص استشارات مبادرات التطوير المشترك مع المستفيدين | ٣ |
| 4 | عينات من صوت المستفيد | ٤ |
| 5 | الخاتمة | ٥ |

# المقدمة

**تعمل وزارة التعليم بشكل دوري على قياس رضا المستفيد وذلك للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة، ويتم استقبال الملاحظات / الاستفسارات / الشكاوى من قبل المستفيدين عن طريق إدارة رعاية المستفيدين، والتي بدورها توجها بشكل الكتروني إلى الجهة ذات العلاقة ليتم الرد على المستفيد.**

ويتم استقبال (الملاحظات /الاستفسارات /الشكاوى ) من خلال القنوات التالية :

- الاتصال ب :١٩٩٩٦
- منصة تواصل : tawasul.moe.gov.sa
- تطبيق الهواتف الذكية

كما أنه يتاح للمستفيد فرصة ١٢ يوماً من وصول الرد له لقبوله أو رفضه .

وفي حال أن الملاحظة التي أوردها المستفيد من شأنها تحسين إجراءات العمل ،

فإنها تؤخذ بعين الاعتبار من قبل الجهات ذات العلاقة .

# الإحصائيات

## إحصائيات التذاكر

| الشهر | المغلقة | المفتوحة |
|---|---|---|
| يناير ٢٠٢٥ | ٥٥٦٢١ | ٧٩٤ |
| فبراير ٢٠٢٥ | ٣٦٠٥٩ | ٦٥٥ |
| مارس ٢٠٢٥ | ٣٤٧١٤ | ٨٦٤ |
| أبريل ٢٠٢٥ | ٦٨٤٨٧ | ٩٣٥ |
| مايو ٢٠٢٥ | ٤٣٥٦٥ | ٢٠٦٤ |
| يونيو ٢٠٢٥ | ٤٠٦٨٨ | 3388 |
| **الإجمالي** | | **287,834** |

## إحصائيات المكالمات

| الشهر | عدد المكالمات الواردة |
|---|---|
| يناير ٢٠٢٥ | 79203 |
| فبراير ٢٠٢٥ | 52996 |
| مارس ٢٠٢٥ | 46163 |
| أبريل ٢٠٢٥ | 302848 |
| مايو ٢٠٢٥ | 134100 |
| يونيو ٢٠٢٥ | 492219 |
| **الإجمالي** | **110,7529** |

# ملخص استشارات مبادرات التطوير المشترك مع المستفيدين للفترة السابقة:

| # | اسم الاستشارة | الهدف من الاستشارة | المستفيدين | النتائج |
|---|---|---|---|---|
| ١ | توحيد وتسهيل إجراءات القبول للطلاب والطالبات في الجامعات الحكومية والكليات التقنية السعودية | • توحيد إجراءات القبول في منصة إلكترونية واحدة.<br>• تمكين الطلبة من اختيار رغباتهم الجامعية إلكترونياً.<br>• تسهيل تجربة التقديم، وجعلها أكثر وضوحاً وسلاسة.<br>• دعم الطلبة في التخطيط المبكر لتخصصاتهم الجامعية.<br>• تزويد الجهات التعليمية ببيانات دقيقة تساعد على تحسين توزيع المقاعد. | ولي الامر | • استحداث منصة موحدة للقبول في الجامعات والجهات التعليمية. |
| ٢ | تحسين تجربة المستفيد في نظام الدعم الموحد | • رفع مستوى رضا المستخدمين عن النظام.<br>• تسهيل وتسريع إجراءات رفع البلاغات ومعالجتها.<br>• تقليل نسبة الأخطاء والشكاوى.<br>• زيادة نسبة الاعتماد الفعلي على النظام بدلاً من الطرق التقليدية. | جميع فئات المستفيدين | • تحسينات متنوعة على نظام الدعم الموحد بناء على احتياجات المستفيدين |
| ٣ | تطوير تجربة المستخدم – نظام سفير | • تطوير تجربة المستخدم – نظام سفير<br>• التعرف على احتياجات المستفيدين وعمل المقابلات والأبحاث اللازمة.<br>• إعادة تصميم واجهة المستخدم<br>• تطوير واجهة المستخدم الحالية | الطلاب المبتعثين | • تحسين تجربة المستخدم وزيادة قابلية الاستخدام للنظام.<br>• رفع معدل انجاز واكتمال المهام.<br>• زيادة معدل تجارب الاستخدام الناجحة.<br>• زيادة معدل رضا المستخدمين. |

# عينات من صوت المستفيد

## التذاكر

الردود الايجابية:

أشكر لكم توفير الخدمة الالكترونية وتجنبنا عناء المراجعة

التواصل :

ممكن تزويدي بنموذج في التذكرة.

## قنوات الاتصال

الردود الايجابية:

شكراً على التعامل الراقي من موظفة مركز الاتصال

التواصل :

يا ليت ترسلون لي الرابط

## القنوات الالكترونية

الردود الايجابية:

خدمة مميزة شكرا لكم

التواصل :

ارجو اصدار تذكرة السفر

## صالة استقبال المستفيدين

الردود الايجابية:

تعامل واخلاق وحسن استقبال

التواصل :

احتاج اعرف وين وصلت معاملتي

# الخاتمة

تحرص وزارة التعليم للاستماع لصوت المستفيدين وحصر الملاحظات وتحليل المشاكل الواردة للمساعدة في تعديل الأنظمة والابتكار في تقديم تحسينات جديدة ورفع جودة الخدمات المقدمة لتحقيق رضا المستفيدين، ومن تلك الأعمال التي تقوم بها إدارة رعاية المستفيدين:

- متابعة ردود المنسقين على المستفيدين بشكل يومي
- رفع تقرير بشكل مستمر للمنسقين فيما يخص الملاحظات الخاصة بالردود
- تصحيح الردود بشكل مباشر في حال كان هناك أخطاء
- التواصل المباشر مع المستفيدين من أجل معرفة مدى الرضا عن الخدمة المقدمة لهم

ويتم قياس رضا المستفيدين لخدمات الوزارة المقدمة من خلال منصة تواصل، عبر الرابط التالي:

https://tawasul.moe.gov.sa

وزارة التعليم
Ministry of Education

# شكراً لكم