

وزارة التعليم
Ministry of Education

تقرير ملاحظات المستفيدين

الربع السنوي

إدارة رعاية المستفدين

moe_gov
moe_gov_sa
moe_gov_sa
www.moe.gov.sa

المقدمة

تعمل وزارة التعليم بشكل دوري على قياس رضا المستفيد؛ وذلك للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة، ويلخص التقرير كافة الملاحظات التي وردت للوزارة من تجارب المستفيدين في الربع الأول من العام ٢٠٢١م، وتعمل إدارة رعاية المستفيدين على استقبال الشكاوى والاستفسارات والرد عليها وتحليلها واقتراح ومعالجة الأسباب الناتجة عن تلك الشكوى، كما تقوم الإدارة بإدارة تذاكر المستفيدين عبر نظام تواصل ومتابعة الجهات المعنية داخل الوزارة بشكل سريع وبجودة عالية، و ذلك من خلال قنوات التواصل الموحدة، وهي:

- الاتصال : ١٩٩٩٦
- منصة تواصل https://tawasul.moe.gov.sa
- المحادثات الفورية

مركز الاتصال	يناير ٢٠٢١	فبراير ٢٠٢١	مارس ٢٠٢١
عدد المكالمات	36807	50320	37737
المجموع	124864 مكالمة		

مركز الاتصال	يناير ٢٠٢١	فبراير ٢٠٢١	مارس ٢٠٢١
عدد المحادثة المباشرة	6196	6717	5742
المجموع	18655 محادثة		

مركز الاتصال	التذاكر المغلقة	التذاكر المفتوحة
عدد التذاكر المفتوحة والمغلقة في نظام CRM	48331	5126
المجموع	53457 تذكرة	

الخاتمة

تحرص وزارة التعليم على الاستماع لصوت المستفيدين وحصر الملاحظات وتحليل المشاكل الواردة للمساعدة في تعديل الأنظمة والابتكار في تقديم تحسينات جديدة ورفع جودة الخدمات المقدمة لتحقيق رضا المستفيد، 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 من الإدارة من خلال منصة تواصل، عبر الرابط التالي:

https://tawasul.moe.gov.sa



وزارة التعليم

Ministry of Education