

تقرير صوت المستفيد

إدارة رعاية المستفيدين

وزارة التعليم
Ministry of Education

2024

وزارة التعليم
Ministry of Education

المحتويات

	الموضوع	الصفحة
1	المقدمة	1
2	الإحصائيات	2
3	الخاتمة	3

وزارة التعليم
Ministry of Education

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 أن 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 2024	55,178	0
فبراير 2024	33,044	0
مارس 2024	38,243	35
أبريل 2024	29,734	20
مايو 2024	40,984	67
يونيو 2024	30,981	60
يوليو 2024	28,460	96
إغسطس 2024	80,037	192
سبتمبر 2024	76,684	548
أكتوبر 2024	57,293	665
نوفمبر 2024	49,421	1001
ديسمبر 2024	63,144	3196
الإجمالي		**589,083**

إحصائيات المكالمات

الشهر	عدد المكالمات الواردة
يناير 2024	74,815
فبراير 2024	52,445
مارس 2024	86,856
أبريل 2024	25,437
مايو 2024	66,107
يونيو 2024	75,939
يوليو 2024	49,001
إغسطس 2024	252,890
سبتمبر 2024	162,856
أكتوبر 2024	91,783
نوفمبر 2024	74,492
ديسمبر 2024	90,392
الإجمالي	**1,103,013**

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 الخاطة 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