

وزارة التعليم
Ministry of Education

تقرير ملاحظات المستفيدين

الربع السنوي

إدارة رعاية المستفيدين

moe_gov
moe_gov_sa
moe_gov_sa
www.moe.gov.sa

الربع الثاني

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 الثاني من العام **2021**م، 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 : **19996**
- منصة تواصل https://tawasul.moe.gov.sa
- المحادثات الفورية

مركز الاتصال	أبريل 2021	مايو 2021	يونيو 2021
عدد المكالمات	46,471	57,775	52,312
المجموع	156,558 مكالمة		

مركز الاتصال	أبريل 2021	مايو 2021	يونيو 2021
عدد المحادثة المباشرة	5,875	6,079	6,827
المجموع	18,781 **محادثة**		

مركز الاتصال	التذاكر المغلقة	التذاكر المفتوحة
عدد التذاكر المفتوحة والمغلقة في نظام CRM	119,052	19,214
المجموع	138,266 **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