

وزارة التعليم
Ministry of Education

تقرير صوت المستفيد

الربع السنوي

إدارة رعاية المستفدين

moe_gov moe_gov_sa
moe_gov_sa www.moe.gov.sa

2023

تعمل وزارة التعليم بشكل دوري على قياس رضا المستفيد وذلك للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة، ويتم استقبال الملاحظات / التعليقات / الشكاوى من قبل المستفيدين عن طريق إدارة رعاية المستفيدين، والتي بدورها توجه (الملاحظة / التعليق / الشكوى) إلى الجهة ذات العلاقة. ويتم الرد على المستفيد.

ويتم استقبال (الملاحظة / التعليق / الشكوى) من خلال القنوات التالية:

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

كما أن المستفيد يعطى فرصة ١٢ يوما من الرد لقبوله أو رفضه.

وفي حال أن الملاحظة التي أوردها المستفيد من شأنها تحسين إجراءات العمل، فإن هذا يؤخذ بعين الاعتبار من قبل الجهات ذات العلاقة.

احصائيات التذاكر

تذاكر نظام تواصل	المغلقة	المفتوحة
يناير ٢٠٢٣	٣١٩٨٧	٣٢٠
فبراير ٢٠٢٣	٢٤٨٦٨	٤٣٢
مارس ٢٠٢٣	٢٩٦٠٦	٧٠٨
ابريل ٢٠٢٣	٢٢٠٥٤	٨٠٠
مايو ٢٠٢٣	٤٤٣٤٥	٣٣١٦
يونيو ٢٠٢٣ (منتصف الشهر)	١٤٨٠٣	١٦٠
المجموع	١٧٣,٣٩٩	

احصائيات المكالمات

مركز الاتصال	يناير ٢٠٢٣	فبراير ٢٠٢٣	مارس ٢٠٢٣	ابريل ٢٠٢٣	مايو ٢٠٢٣	يونيو ٢٠٢٣ (منتصف الشهر)
عدد المكالمات	١٠٧,٣٩٠	٨٠,٣٦٤	٧٨,٧٧٣	٦٨,٦٦٩	١٨٩,٧٨٥	٨٠,٣٦٤
المجموع	٦٠٥٣٤٥ مكالمة					

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