

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

الربع الثالث

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 الثالث 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، وذلك من خلال قنوات التواصل الموحدة، وهي:

- الاتصال : **19996**
- منصة تواصل https://tawasul.moe.gov.sa
- المحادثات الفورية

تذاكر نظام تواصل	التذاكر المغلقة	التذاكر المفتوحة
يوليو 2021	10,180	495
أغسطس 2021	53,263	1,229
سبتمبر 2021	20,088	1,628
المجموع	95,883 تذكرة	

مركز الاتصال	يوليو 2021	أغسطس 2021	سبتمبر 2021
عدد المكالمات	38,089	158,661	206,912
المجموع	403,662 مكالمة		

مركز الاتصال	يوليو 2021	أغسطس 2021	سبتمبر 2021
عدد المحادثة المباشرة	5,531	8,188	3,907
المجموع	17,626 محادثة		

مركز الاتصال	التذاكر المغلقة	التذاكر المفتوحة
عدد التذاكر المفتوحة والمغلقة في نظام CRM	13,439	96
المجموع	13,535 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