



وزارة التعليم
Ministry of Education

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم
إدارة التعليم بمحافظة عنيزة
الجودة وقياس الأداء



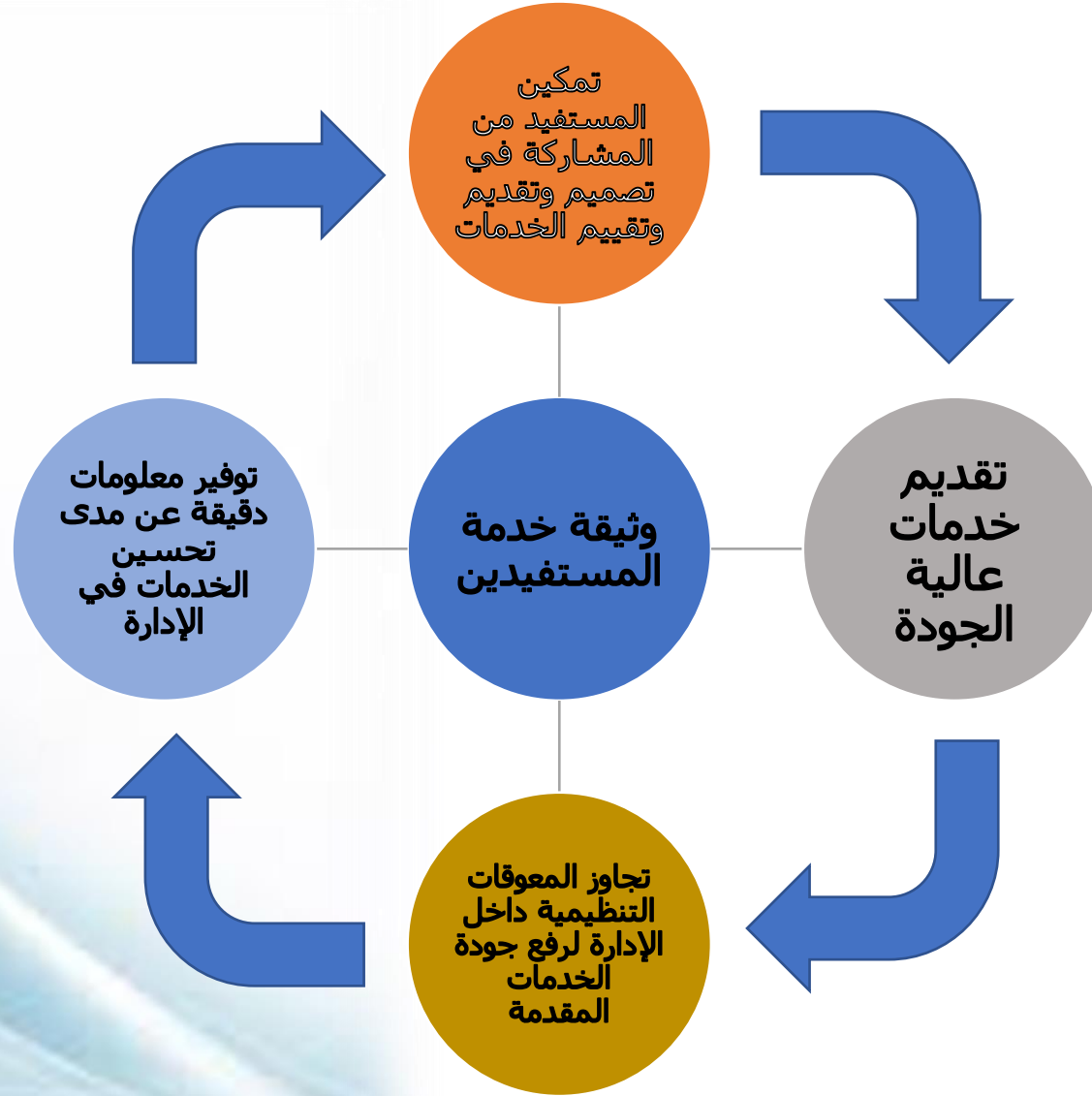
وثيقة تحسين خدمة المستفيدين والتواصل معهم



إدارة التعليم بمحافظة عنيزة

٢٠١٨

الأهداف



خطوات تحسين خدمة المستخدمين



- ١ • تشكيل فريق تحسين خدمة المستخدمين
- ٢ • دراسة الخدمات المقدمة وفئات المستخدمين
- ٣ • قنوات التواصل مع المستخدمين
- ٤ • مقارنة جهود تحسين الخدمات السابقة والحالية
- ٥ • آلية التعامل مع الشكاوي والمقترحات
- ٦ • شراكة المستخدمين في تقديم الخدمات

مراحل تحسين خدمة المستفيدين



المرحلة الأولى تقييم الوضع الحالي

- دراسة
المستوى
الحالي لأداء
الخدمات
- فهم احتياجات
وتوقعات
المستفيدين

المرحلة الثانية التخطيط لتحسين الخدمات

- تحديد
الأهداف
- مجالات
التحسين
- تحديد
أولويات
التحسين
- تطوير خطة
التحسين

المرحلة الثالثة التطبيق

- تعميم
الخطة
- الإشراف
على
التنفيذ
- التعامل مع
الخطة
بمرونة

المرحلة الرابعة المتابعة

- متابعة
التطبيق
- رفع التقارير
- التوصيات
- تحديث
خطة
التحسين

التقييم

- تقييم
النتائج
النهائية
- التحفيز
والتشجيع
- المتابعة
المستمرة

أدوات التقييم



أدوات قياس آراء المستفيدين



قياس رضا أداء القيادات التربوية

- استبيان

قياس الرضا عن الخدمات التعليمية

- استبيان الطالب/ة
- استبيان المعلم/ة
- استبيان أولياء الامور

قياس مستوى الرضا الوظيفي

- استبيان

قياس مستوى رضا الشركاء والداعمين

- استبيان

قنوات التواصل

برنامج تواصل / المقترحات والشكاوى / الرسائل النصية / برامج التواصل الاجتماعي / المحادثات الرسمية / اللقاءات والفعاليات

قياس مؤشرات الأداء لإدارة التعليم " امانة التعليم "

- تقرير القياس

مراحل تحسين خدمة المستخدمين والتواصل معهم



قسم الجودة وقياس الأداء

١٤٤٠هـ

