

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة: QP-157	إصدار: ١/٢
التاريخ: ٢٠١٧/٢/٢٨	صفحة: ٤ / ١
العنوان: منهجية التعامل مع الاقتراحات	اعتماد مدير الشؤون الإدارية:
	اعتماد ممثل الجودة:

#### ١ - الهدف

١/١ يهدف هذا الإجراء إلى تحديد الآلية التي يتم من خلالها التعامل مع الإقتراحات الواردة من كافة النواذ المعتمده مثل : البريد الالكتروني ، صندوق الإقتراحات ، البريد العادي ،الفاكس ، جلسات العصف الذهني ، توصيات الاجتماعات ..... .

#### ٢ - نطاق العمل

١/٢ يطبق هذا الإجراء على كافة الاقتراحات الواردة من متلقي الخدمة ( الطالب، العاملين ،الشركاءالمراجع ... ) .

#### ٣ - تعريفات

١ /٣ المقترح : هو فكرة مبتكرة يتم تقديمها بهدف الارتقاء بمستوى الخدمات من حيث تقديم الخدمة أو استحداث جديد للوصول إلى مستوى أفضل يلبي حاجات متلقي الخدمة .

٢/٣ الثناء : خطاب شكر وتقدير مقدم من مقدمي الاقتراحات لأصحاب العلاقة المعنيين في الوزارة بناءً على تبني الاقتراح ، رضاهم عن حسن التعامل و سرعة الاستجابة.

#### ٤ - المسؤوليات

١/٤ تتولى مديرية الشؤون الإدارية/ قسم خدمة الجمهور مسؤولية متابعة الاقتراحات في مركز الوزارة .

٢/٤ يتولى قسم الإعلام التربوي والاتصال المجتمعي مسؤولية متابعة الاقتراحات في مديريات التربية والتعليم .

وزارة التربية والتعليم		إجراء جودة
رقم الوثيقة: QP-157	إصدار: ١/٢	موافقة معالي الوزير:
التاريخ: ٢٠١٧/٢/٢٨	صفحة: ٤ / ٢	
العنوان: منهجية التعامل مع الاقتراحات		اعتماد مدير الشؤون الإدارية : اعتماد ممثل الجودة :

## ٥ - العملية

١/٥. يقوم قسم خدمة الجمهور في مركز الوزارة و قسم الإعلام التربوي والاتصال المجتمعي في مديريات التربية والتعليم بما يلي:

- تشكيل لجنة في مركز الوزارة تتكون من ثلاثة أعضاء برئاسة رئيس قسم خدمة الجمهور وأخرى في مديرية التربية والتعليم تتكون من ثلاثة أعضاء برئاسة رئيس قسم الاعلام التربوي والاتصال المجتمعي لمتابعة الاقتراحات الواردة.

- فتح صندوق الاقتراحات والبريد الإلكتروني أسبوعياً وفرز البريد العادي والفاكسات المتعلقة بالاقتراحات بحد أقصى أسبوع .

- تصنيف الاقتراحات حسب ( موضوع الاقتراح ، مقدمه ، تاريخ وروده، وسيلة تقديمه ، الجهة المعنية به ، تاريخ الإرسال للجهة المعنية ، تاريخ الإجابة من الجهة المعنية، تاريخ الرد على مقدم الاقتراح ، ووسيلة الرد عليه).

- تحويل الاقتراحات إلى الجهة المعنية .

- متابعة الإقتراح مع الجهة /الإدارة المعنية، والرد على مقدم الاقتراح خلال أسبوعين من تاريخ التقديم .

- تسجيل الاقتراحات في سجل خاص وفق النموذج (1-QF157) .

- أرشفة الاقتراحات ورقياً و إلكترونياً.

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة: QP-157	إصدار: ١/٢
التاريخ: ٢٠١٧/٢/٢٨	صفحة: ٤ / ٣
العنوان: منهجية التعامل مع الاقتراحات	اعتماد مدير الشؤون الإدارية:
	اعتماد ممثل الجودة:

٢/٥ يقدم مديرو الإدارات ومديرو التربية والتعليم كتب شكر لمقدمي الاقتراحات البناءة .

٣/٥ يقوم قسم خدمة الجمهور بإعداد تقرير شهري يرصد عدد الاقتراحات وطبيعة مقدميها.

٤/٥ يقوم قسم الإعلام التربوي والاتصال المجتمعي في مديريات التربية والتعليم برفع تقرير شهري بالاقتراحات إلى مديرية الشؤون الإدارية / قسم خدمة الجمهور مركز الوزارة .

٥/٥ تعطى الأولوية بالإهتمام والتبني للإقتراحات التالية :

- الإقتراحات ذات التأثير المباشر على الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة الرئيس ( الطالب ) .
- الإقتراحات ذات التأثير المباشر على جودة الخدمة التعليمية المقدمة (الغرفة الصفية )
- الإقتراحات التي تؤدي إلى تبسيط الإجراءات واختصار الوقت والجهد والكلفة.
- الإقتراحات التي تؤدي إلى تحسين الأداء في الوزارة .

#### المراجعة والقياس والتحسين

- يتم مراجعة المنهجية كل سنتين وتطويرها والتحسين عليها في ضوء المستجدات وان اقتضت الحاجة .

وزارة التربية والتعليم		إجراء جودة
رقم الوثيقة: QP-157	إصدار: ١/٢	موافقة معالي الوزير:
التاريخ: ٢٠١٧/٢/٢٨	صفحة: ٤ / ٤	اعتماد مدير الشؤون الإدارية : اعتماد ممثل الجودة :

### مؤشرات قياس المنهجية

- عدد الاقتراحات الواردة .
- عدد الاقتراحات المتبناه.
- عدد الثنات .

### ٦- وثائق متعلقة

- ١/٦ منهجية ادارة الشكاوي والاقتراحات في وزارة تطوير القطاع العام
- ٢/٦ منهجية إدارة الإبداع والابتكار في وزارة التربية والتعليم .

#	اسم السجل	رقم السجل	مكان الحفظ	مدة الحفظ
٣/٦	سجل الاقتراحات	QF 157-1	قسم خدمة الجمهور/ مركز الوزارة  قسم الإعلام التربوي والاتصال المجتمعي / مديريات التربية والتعليم	ثلاث سنوات

