

اعتماد معالي وزير التربية والتعليم :	إجراء جودة
اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية :	رقم الوثيقة: QP- 87 إصدار : ١/٥ التاريخ: ٢٠١٧/٢/٢٨ صفحة : ٤/١
اعتماد ممثل الجودة :	العنوان: رصد احتياجات متلقي الخدمة والعاملين

١- الهدف

١/١ يهدف هذا الإجراء إلى توضيح أساليب رصد احتياجات متلقي الخدمة والعاملين في وزارة التربية والتعليم.

٢- نطاق العمل

١/٢ يطبق هذا الإجراء على جميع العمليات والأنشطة الرئيسية المتعلقة بأساليب رصد احتياجات متلقي الخدمة والعاملين.

٣- تعريفات

١/٣ متلقوا الخدمة من وزارة التربية والتعليم : الطلبة ، المراجعون ، المجتمع المحلي ، أولياء أمور، ...

٢/٣ العاملون : المعلمون ، الموظفون الإداريون من الفئات الثلاثة .

٤- المسؤوليات

١/٤ يتولى معالي الوزير مسؤولية الإلتقاء بالهيئتين الإدارية والتعليمية والطلبة من خلال الزيارات الميدانية التي يطلع من خلالها على احتياجاتهم ومتطلباتهم .

٢/٤ يتولى معالي الوزير مسؤولية الإلتقاء بالهيئتين الإدارية والتعليمية والطلبة من خلال اللقاءات والمؤتمرات

٣/٤ يتولى عطوفة الأمين العام للشؤون التعليمية ، و عطوفة الأمين العام للشؤون الإدارية والمالية مسؤولية الإلتقاء بالمراجعين من خلال المقابلات

٤/٤ يتولى مديرو الإدارات ومديرو التربية والتعليم مسؤولية الإلتقاء بالمراجعين يوميا تفعيلا لسياسة الباب المفتوح.

٥/٤ يتولى رئيس قسم خدمة الجمهور في مركز الوزارة / رئيس قسم الإعلام التربوي والاتصال المجتمعي في مديريات التربية والتعليم مسؤولية متابعة الإقتراحات الواردة إلى صندوق الإقتراحات والموقع الإلكتروني .

٦/٤ يتولى رئيس قسم الشكاوى والمظالم مسؤولية متابعة الشكاوى الواردة إلى صندوق الشكاوى .

٧/٤ يتولى رئيس قسم الرقابة الداخلية بالمديريات مسؤولية متابعة الشكاوى الواردة للمديرية مع مدير التربية والتعليم .

٨/٤ تتولى مديرية الإعلام مسؤولية رصد احتياجات متلقي الخدمة من خلال التقرير الصحفي اليومي الذي تقوم بإعداده ومتابعة تلبية هذه الاحتياجات مع الجهات المعنية .

اعتماد معالي وزير التربية والتعليم .	إجراء جودة
اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية :	رقم الوثيقة: QP- 87 إصدار : ١/٥ التاريخ: ٢٠١٧/٢/٢٨ صفحة : ٤/٢
اعتماد ممثل الجودة :	العنوان: رصد احتياجات متلقي الخدمة والعاملين

٥- العملية

- ١/٥ يقوم معالي الوزير باستقبال المراجعين على مدار الأسبوع تفعيلاً لسياسة الباب المفتوح .
- ٢/٥ يقوم عطوفة الأمين العام للشؤون التعليمية ، و عطوفة الأمين العام للشؤون الادارية و المالية باستقبال المواطنين على مدار الأسبوع والاطلاع على احتياجاتهم تمهيداً لتحويلها للجهات المعنية لاتخاذ إجراءات تصحيحية / وقائية حيالها ويتم متابعتها من خلال مديرية الشؤون الإدارية / قسم خدمة الجمهور.
- ٣/٥ يقوم مديروا الإدارات ومديروا التربية والتعليم باستقبال المراجعين على مدار الأسبوع للاستماع إلى احتياجاتهم وملاحظاتهم/ شكاوهم لاتخاذ إجراءات تصحيحية / وقائية تفعيلاً لسياسة الباب المفتوح.
- ٤/٥ تقوم مديرية الإعلام برصد الأخبار المتعلقة بالوزارة في الصحف اليومية وإعداد تقرير الرصد اليومي لوسائل الإعلام وفق النموذج (QF66-1) وتحويلها إلى المعنيين ومتابعة الردود المتعلقة بها .
- ٥/٥ تقوم مديريات التربية والتعليم بزيارات ميدانية للمدارس التابعة لها خلال العام الدراسي لرصد احتياجات متلقي الخدمة وإعداد تقارير وتزويد المعنيين بها لتصويب الملاحظات التي يتم رصدها خلال الزيارات الميدانية .
- ٦/٥ تقوم إدارة التعليم وإدارة التعليم المهني والإنتاج وإدارة المناهج والكتب المدرسية بإعداد دراسات مسحية سنوية للوقوف على احتياجات متلقي الخدمة واتخاذ إجراءات تصحيحية بناءً على نتائج الدراسات ومتابعة التوصيات الناتجة عن هذه الدراسات مع الجهات ذات الاختصاص.
- ٧/٥ يقوم رئيس قسم الشكاوى والمظالم في الوزارة / رئيس قسم الرقابة الداخلية في مديريات التربية والتعليم بفتح صندوق الشكاوى يومياً ومتابعة الشكاوى الواردة فيه وتحويلها إلى الجهات ذات الاختصاص لاتخاذ الإجراءات المناسبة حسب الأصول.
- ٨/٥ يقوم رئيس قسم خدمة الجمهور في الوزارة / رئيس قسم الإعلام التربوي والاتصال المجتمعي في مديريات التربية والتعليم بفتح صندوق الاقتراحات يومياً ومتابعة الاقتراحات الواردة فيه وتحويلها إلى الجهات المعنية وكذلك متابعة الاقتراحات الواردة عبر الموقع الإلكتروني .
- ٩/٥ تقوم وحدة الرقابة الداخلية / قسم الاداء المؤسسي بالتنسيق مع إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات، وإدارة التخطيط والبحث التربوي ، وقسم صيانة الحاسوب والشبكات في مديريات التربية والتعليم بقياس رضا متلقي الخدمة / العاملين سنوياً من خلال توزيع وتعبئة استبانة قياس رضا متلقي الخدمة، وتحليل الاستبانات والخروج بتوصيات يتم متابعتها من خلال قسم الاداء المؤسسي واتخاذ إجراءات تصحيحية / وقائية في ضوء نتائج تحليل الاستبانات .
- ١٠/٥ تقوم الإدارات ومديريات التربية والتعليم باستقبال الملاحظات والشكاوى من المواطنين عبر الهاتف والموقع الإلكتروني للوزارة .

اعتماد معالي وزير التربية والتعليم :	إجراء جودة
اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية :	رقم الوثيقة: QP- 87 التاريخ: ٢٠١٧/٢/٢٨ إصدار: ١/٥ صفحة: ٤/٣
اعتماد ممثل الجودة :	العنوان: رصد احتياجات متلقي الخدمة والعاملين

١١/٥ تقوم إدارة الموارد البشرية بتعميم كتاب للإدارات للتعرف على احتياجات واهتمامات الموظفين بهدف تلبيتها وضمان تحديثها

١٢/٥ يقوم قسم الاتصال باستقبال الملاحظات والشكاوى من المواطنين من خلال صفحات التواصل الاجتماعي وعبر الهاتف

١٣/٥ تقوم الأقسام ذات العلاقة وبموجب منهجية العمل الموثقة بضبط عملياتها بتحليل احتياجات متلقي الخدمة بعد جمعها وفقا للأساليب المذكورة لترجمتها في خطط العمل السنوية للأقسام تمهيدا لتبيتها حسب الأصول .

١٤/٥ تقوم ادارة التخطيط والبحث التربوي / قسم البحث التربوي بالتنسيق مع مديرية الشؤون الإدارية / قسم خدمة الجمهور بقياس رضا متلقي الخدمة عن الأساليب (الوسائل) المستخدمة في رصد احتياجات متلقي الخدمة وتحليلها واتخاذ الإجراءات المناسبة للتعديل على الأساليب أو إضافة اساليب جديدة بما يحقق رضا متلقي الخدمة.

١٥/٥ يقوم قسم خدمة الجمهور بحصر احتياجات متلقي الخدمة وفق النموذج (QF87-1) ومن خلال المقابلة مع متلقي الخدمة للعمل على تلبيتها وترجمتها في الخطط السنوية للأقسام المعنية .

١٦/٥ يقوم قسم خدمة الجمهور بحصر احتياجات العاملين وفق النموذج (QF87-1) للعمل على تلبيتها من خلال التنسيق مع الإدارات المعنية .

١٧/٥ يقوم قسم خدمة الجمهور بإعداد مصفوفة تحديد احتياجات متلقي الخدمة الخارجيين ونسبة الانجاز وفق النموذج (QF87-2).

١٨/٥ تقوم الإدارة العليا بعقد اجتماعات دورية مع نقابة المعلمين للتعرف على احتياجات متلقي الخدمة .

١٩/٥ تقوم الإدارة العليا بعقد اجتماعات دورية مع منظمات المجتمع المحلي والدولي والشركاء للتعرف على احتياجات متلقي الخدمة ووضع أنشطة وبرامج عملية ضمن الخطط السنوية للأقسام لتلبية جميع احتياجات متلقي الخدمة مع مراعاة القوانين والتشريعات وضمن موازنة الوزارة إن أمكن .

٢٠/٥ تقوم الوزارة (قسم البوابات والحكومة الالكترونية) بعمل استفتاء الكتروني على موقع الوزارة للتعرف على احتياجات متلقي الخدمة وتبيتها .

٢١/٥ يقوم قسم الاتصال ومن خلال الخط الساخن بالتعرف على احتياجات متلقي الخدمة والرد على استفساراتهم وملاحظاتهم .

المراجعة والتحسين والقياس

- يتم مراجعة المنهجية بشكل دوري سنويا من قبل قسم الأداء المؤسسي ومديرية الشؤون الإدارية .

إجراء جودة	اعتماد معالي وزير التربية والتعليم :
رقم الوثيقة: QP- 87	اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية :
التاريخ: ٢٠١٧/٢/٢٨	
إصدار : ١/٥	
صفحة : ٤/٤	
العنوان: رصد احتياجات متلقي الخدمة والعاملين	اعتماد ممثل الجودة :

مؤشرات قياس المنهجية

- نسبة الاحتياجات التي يتم تلبيتها من قبل الوزارة .
- نسبة رضا متلقي الخدمة .
- نسبة رضا العاملين .

٦- وثائق متعلقة

#	اسم السجل	رقم السجل	مكان الحفظ	مدة الحفظ
١/٦	تقرير الرصد اليومي لوسائل الإعلام	QF66-1	قسم المتابعات الإعلامية	سنة
٢/٦	حصر احتياجات متلقي الخدمة والعاملين	QF87-1	قسم خدمة الجمهور	سنة
٣/٦	مصفوفة تحديد احتياجات متلقي الخدمة الخارجيين ونسبة الإنجاز	QF87-2	قسم خدمة الجمهور	سنة



وزارة التربية والتعليم
حصر احتياجات متلقي الخدمة و العاملين

السادة/ متلقي الخدمة / العاملين المحترمين

بهدف تصميم خدمات تلبي احتياجاتكم وتطلعاتكم المستقبلية ، أرجو تحديد احتياجاتكم ومتطلباتكم فيما يتعلق بالخدمات المقدمة لكم .

أولاً :- معلومات متلقي الخدمة / العاملين :

- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
- المؤهل العلمي:
- الوظيفة :
- العمر :
- صفة متلقي الخدمة: معلم ☐ طالب ☐ مستثمر ☐ أخرى ☐

ثانياً :- ما هي الاحتياجات التي ترغب أن توفرها لك الوزارة مستقبلاً مرتبة حسب أهميتها:-

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

شاكرين لكم حسن تعاونكم

مصفوفه تحديد احتياجات متلقي الخدمة الخارجيين ونسبه الانجاز

[illegible]