

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة : QP -157	إصدار : 1 / 4
التاريخ : 2024/1/28	صفحة : 3 / 1
العنوان : منهجية التعامل مع الاقتراحات	
اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية :	
اعتماد مدير الشؤون الإدارية :	
اعتماد ممثل الجودة :	

1- الهدف :

1/1 يهدف هذا الإجراء إلى تحديد الآلية التي يتم من خلالها التعامل مع الإقتراحات الواردة من خلال البريد الإلكتروني و صندوق الاقتراحات .

2- نطاق العمل:

1/2 يطبق هذا الإجراء على كافة الإقتراحات الواردة من متلقي الخدمة (الطلاب ، العاملين ، الشركاء ، أولياء الأمور).

3- تعريفات

1/3 المقترح : فكرة مبتكرة يتم تقديمها بهدف الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة من حيث تقديم الخدمة أو استحداث جديد للوصول الى مستوى أفضل يلبي حاجات متلقي الخدمة .

2/3 الثناء : خطاب شكر وتقدير مقدم من مقدمي الإقتراحات لأصحاب العلاقة المعنيين في الوزارة بناء على رضاهم عن حسن التعامل وسرعة الاستجابة .

3/3 كتاب الشكر: خطاب شكر وتقدير مقدم من الأمين العام أو مدير التربية والتعليم لمقدم الإقتراح المتبنى.

4- المسؤوليات:

1/4 يتولى قسم خدمة الجمهور/ مديرية الشؤون الادارية مسؤولية متابعة الإقتراحات في مركز الوزارة .

2/4 يتولى قسم الاعلام / مديريات التربية والتعليم مسؤولية متابعة الإقتراحات في مديريات التربية والتعليم.

5 – العملية

1/5 يقوم قسم خدمة الجمهور في مركز الوزارة وقسم الإعلام في مديريات التربية والتعليم بما يلي:
تشكيل لجنة في مركز الوزارة تتكون من أربعة أعضاء برئاسة مدير الشؤون الإدارية وعضوية كل من : رئيس قسم خدمة الجمهور ، عضو قسم خدمة الجمهور المتعامل بالاقترحات ، رئيس قسم الاعلام الرقمي ، ومهامها كالتالي :

1. فتح صندوق الإقتراحات والبريد الإلكتروني يومياً في مركز الوزارة .
2. استقبال الإقتراحات الواردة من مديريات التربية والتعليم شهريا (الإقتراحات التي تتطلب متابعة مركز الوزارة ولم تتمكن المديرية من تحقيقها)

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة : QP -157	إصدار : 1 / 4
التاريخ : 2024/1/28	صفحة : 3 / 2
العنوان : منهجية التعامل مع الاقتراحات	موافقة معالي الوزير:
	اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية:
	اعتماد مدير الشؤون الإدارية :
	اعتماد ممثل الجودة :

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

4. تحويل الاقتراحات إلى الجهة المعنية .

5. متابعة الاقتراح مع الجهة المعنية ، والرد على مقدم الاقتراح خلال اسبوعين من تاريخ التقديم

6. تسجيل الاقتراحات في سجل خاص وفق النموذج (1-157.QF).

7. أرشفة الاقتراحات ورقياً و إلكترونياً.

2/5 يقوم ضابط ارتباط منصة بخدمتكم باستقبال الاقتراحات عبر المنصة وتحويلها إلى الإدارات المعنية و الرد على صاحب الاقتراح.

3/5 يقوم ضابط ارتباط منصة بخدمتكم بإعداد تقرير سنوي لرئاسة الوزراء يتضمن عدد الاقتراحات الواردة والاجراءات المتخذة حيالها.

4/5 يقدم الأمناء العامون ومديرو التربية والتعليم كتب شكر لمقدمي الاقتراحات البناءة.

5/5 يقوم قسم خدمة الجمهور بإعداد تقرير شهري يرصد عدد الاقتراحات وطبيعة مقديها.

6/5 يقوم قسم الإعلام في مديريات التربية والتعليم برفع تقرير شهري بالاقتراحات إلى مديرية الشؤون الإدارية / قسم خدمة الجمهور.

7/5 تعطى الأولوية بالإهتمام والتبني للإقتراحات التالية :

- 1- الإقتراحات ذات التأثير المباشر على متلقي الخدمة الرئيس (الطالب).
- 2- الإقتراحات ذات التأثير المباشر على جودة الخدمة التعليمية المقدمة (الغرفة الصفية) .
- 3- الإقتراحات التي تؤدي إلى تبسيط الإجراءات واختصار الوقت والجهد والكلفة .
- 4- 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 : 1 / 4
التاريخ : 2024/1/28	صفحة : 3 / 3
العنوان : منهجية التعامل مع الاقتراحات	اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية:
	اعتماد مدير الشؤون الإدارية :
	اعتماد ممثل الجودة :

مؤشرات قياس المنهجية :

- عدد الاقتراحات الواردة.
- عدد الاقتراحات المتبناه.
- عدد الثناءات.

6- وثائق متعلقة :

منهجية ادارة الابداع والابتكار في وزارة التربية والتعليم

#	اسم السجل	رقم السجل	مكان الحفظ	مدة الحفظ
1/6	سجل الاقتراحات	QF 157-1	قسم خدمة الجمهور / مركز الوزارة قسم الإعلام / مديريات التربية والتعليم	ثلاث سنوات