

وزير التربية والتعليم	إجراء جودة
اعتماد معالي وزير التربية والتعليم :	رقم الوثيقة: QP- 87
اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية :	إصدار : ١/٦
اعتماد مدير مديرية الاعلام :	التاريخ : ٢٠٢٤/٤/٤
اعتماد مدير الشؤون الادارية:	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 متلقو خدمة وزارة التربية والتعليم : طالب ، ولي أمر ، مستثمر ، الشريك

٢/٣ العاملون : معلم ، موظف ، إداري 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 الأمناء العامون مسؤولية الإلتقاء بالمراجعين من خلال المقابلات .

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

٥/٤ يتولى قسم خدمة الجمهور / مديرية الشؤون الادارية في مركز الوزارة متابعة الإقتراحات الواردة إلى صندوق الإقتراحات والبريد الإلكتروني ورقياً وإلكترونياً .

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 .

وزير التربية والتعليم	إجراء جودة
اعتماد معالي وزير التربية والتعليم :	رقم الوثيقة: QP- 87 إصدار : ١/٦
اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية :	التاريخ : ٢٠٢٤/٤/٤ صفحة : ٤/٢
اعتماد مدير مديرية الاعلام :	العنوان: رصد احتياجات متلقي الخدمة والعاملين
اعتماد مدير الشؤون الادارية:	
اعتماد ممثل الجودة:	

٥- العملية

- ١/٥ يقوم معالي الوزير بالالتقاء بالهيئتين الإدارية والتعليمية والطلبة على مدار الأسبوع.
- ٢/٥ يقوم الأمناء العامون باستقبال المواطنين على مدار الأسبوع والاطلاع على احتياجاتهم تمهيداً لتحويلها للجهات المعنية لاتخاذ إجراءات تصحيحية / وقائية حيالها ويتم متابعتها من خلال تشكيل لجنة من مديرية الشؤون الإدارية / قسم خدمة الجمهور / مديرية الشؤون الادارية ، ومديرية الاعلام ، ووحدة الرقابة الداخلية / قسم المعايير والجودة.
- ٣/٥ يقوم مديرو الإدارات ومديرو التربية والتعليم باستقبال المراجعين على مدار الأسبوع للاستماع إلى احتياجاتهم وملاحظاتهم/ شكاوهم لاتخاذ إجراءات تصحيحية / وقائية.
- ٤/٥ تقوم مديرية الاعلام برصد الأخبار المتعلقة بالوزارة في الصحف اليومية وإعداد تقرير الرصد اليومي من وسائل 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 تحديد احتياجات متلقي الخدمة من خلال مجالس التطوير التربوي في مديريات التربية والتعليم ، والعمل على تلبيتها.
- ٧/٥ يقوم رئيس قسم الشكاوى والمظالم في الوزارة (منصة بخدمتكم) / رئيس قسم الرقابة الداخلية في مديريات التربية والتعليم بفتح صندوق الشكاوى يوميا ومتابعة الشكاوى الواردة فيه وتحويلها إلى الجهات ذات الاختصاص لاتخاذ الإجراءات المناسبة حسب الأصول.
- ٨/٥ يقوم قسم خدمة الجمهور / مديرية الشؤون الادارية في الوزارة بفتح صندوق الاقتراحات يوميا ومتابعة الاقتراحات الواردة فيه وتحويلها إلى الجهات المعنية وكذلك متابعة الاقتراحات الواردة عبر البريد الإلكتروني المعتمد.

وزير التربية والتعليم	إجراء جودة
اعتماد معالي وزير التربية والتعليم :	رقم الوثيقة: QP- 87 إصدار : ١/٦
اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية :	التاريخ : ٢٠٢٤/٤/٤ صفحة : ٤/٣
اعتماد مدير مديرية الاعلام :	العنوان: رصد احتياجات متلقي الخدمة والعاملين
اعتماد مدير الشؤون الادارية:	
اعتماد ممثل الجودة:	

- ٩/٥ تقوم ادارة التخطيط والبحث التربوي / قسم تطوير الاداء المؤسسي بالتنسيق مع إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات، وقسم تكنولوجيا التعليم والمعلومات في مديريات التربية والتعليم بقياس رضا متلقي الخدمة / العاملين سنويًا من خلال توزيع وتعبئة استبانة قياس رضا متلقي الخدمة، وتحليل الاستبانات والخروج بتوصيات يتم متابعتها 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 ووسائل التواصل الاجتماعي.
- ١١/٥ تقوم إدارة الموارد البشرية بتعميم كتاب للإدارات للتعرف على احتياجات واهتمامات الموظفين بهدف تليبيتها وضمان تحديثها.
- ١٢/٥ تقوم مديرية الإعلام من خلال قسم الاعلام الرقمي باستقبال الملاحظات والشكاوى من المواطنين من خلال صفحات التواصل الاجتماعي وتزويد المعنيين بنسخة منها مع رابط.
- 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 لأقسامهم تمهيدًا لتليبيتها حسب الأصول .
- ١٤/٥ تقوم إدارة التخطيط والبحث التربوي / قسم البحث التربوي بالتنسيق مع مديرية الشؤون الإدارية / قسم خدمة الجمهور / مديرية الشؤون الادارية بقياس رضا متلقي الخدمة / المراجعين 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 / مديرية الشؤون الادارية بحصر احتياجات متلقي الخدمة وفق النموذج (QF87-1) من خلال نشره على الموقع الإلكتروني للوزارة بالتنسيق مع ادارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات و كذلك صفحات وسائل التواصل الاجتماعي للمديريات من خلال ضابط الاعلام الرقمي، وتعميمها على الإدارات للعمل على تليبيتها وترجمتها في الخطط السنوية للأقسام المعنية ، وفي تصميم عملياتها ومتابعة الردود.

إجراء جودة	وزير التربية والتعليم
رقم الوثيقة: QP-87	إصدار : ١/٦
التاريخ: ٢٠٢٤/٤/٤	صفحة : ٤/٤
العنوان: رصد احتياجات متلقي الخدمة والعاملين	اعتماد معالي وزير التربية والتعليم :
	اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية :
	اعتماد مدير مديرية الاعلام :
	اعتماد مدير الشؤون الادارية:
	اعتماد ممثل الجودة:

١٦/٥ تقوم الوزارة (قسم البوابات والحكومة الالكترونية) بعمل استفتاء الكتروني على موقع الوزارة للتعرف على احتياجات متلقي الخدمة وتلبيتها بالتنسيق مع قسم الاعلام الرقمي قسم خدمة الجمهور / مديرية الشؤون الادارية.

١٧/٥ يقوم قسم خدمة الجمهور / مديرية الشؤون الادارية بإعداد مصفوفة تحديد احتياجات متلقي الخدمة الخارجيين ونسبة الانجاز وفق النموذج (QF87-2) وبالتنسيق مع اللجنة المشكلة في البند (٢/٥).

١٨/٥ 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.

المراجعة والتحسين والقياس

- يتم مراجعة المنهجية بشكل دوري سنويًا وحسب الحاجة من قبل قسم المعايير والجودة / وحدة الرقابة الداخلية، و قسم خدمة الجمهور / مديرية الشؤون الإدارية .

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 / مديرية الشؤون الادارية	سنة
٣/٦	مصفوفة تحديد احتياجات متلقي الخدمة الخارجيين ونسبة الإنجاز	QF87-2	قسم خدمة الجمهور / مديرية الشؤون الادارية	سنة