

# دليل المستفيدين

في مكتب تعليم شمال حائل



وزارة التعليم  
Ministry of Education



مكتب التعليم شمال حائل (بنات)

مديرة مكتب شمال:  
نجاح بنت سليمان  
الشبرمي

إعداد:

وفاء عبدالله الضويحي  
مرزوقة غازي الشمري

إخراج وتنفيذ:

إيمان عبدالله الضويحي  
أمل عبدالعزيز الرشدان  
آمنة خليف الشلاقي



## الفهرس:

٣	- المقدمة
٤	- الهدف العام
٤	- الأهداف التفصيلية
٥	- أنواع المستفيدين
٥	- آلية العمل
٥	- الخدمات المقدمة
٦	- قنوات التواصل الخاصة بالمكتب
٧	- مراحل التعامل مع المستفيدين
٨	- التصنيف
٨	- قياس رضا المستفيدين

## المقدمة:

تحرص إدارة المكتب على إيجاد حالة من الرضى العام لدى المستخدمين بطريقة تفاعلية معهم من خلال آلية منظمة تسهل حصولهم على الخدمة المطلوبة سواء كانت استفسار او شكوى او طلب معين وذلك على عدة قنوات للتواصل، مع الحرص على معالجة جميع الطلبات بكفاءة وفاعلية،

ويتم بعدها قياس مدى رضا المستخدمين من الإجراء المتخذ.



## الهدف العام:

تقديم خدمة سريعة للمستخدمين في كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين للوصول إلى رضى المستخدمين..

## الأهداف التفصيلية:

- ١- تسهيل الإجراءات وحصول كافة الفئات المستفيدة على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- ٢- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب.
- ٣- تقديم المعلومات والإجابات بشكل احترافي سريع ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستخدمين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- ٤- زيادة ثقة وانتماء المستخدمين بالإدارة من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستخدم.

## أنواع المستفيدين:

- ١- أولياء الأمور
- ٢- الطالبات
- ٣- منسوبات المدارس (جميع الفئات)
- ٤- منسوبات المكتب

## آلية العمل:

يتلقى المكتب اتصالات المستفيدين من خلال قنوات التواصل الخاصة بالمكتب ويتم التعامل الفوري مع الشكوى أو الطلب وتقديم الخدمة بالشكل المطلوب.

## الخدمات المقدمة:

- ١- الاستفسارات
- ٢- الشكاوى
- ٣- الملاحظات
- ٤- الاقتراحات
- ٥- الطلبات

## قنوات التواصل الخاصة بالمكتب:

هاتف المكتب



٠١٦٥٤٣٠١٧٩

حساب المكتب على تويتر



@Hainorth1437

حساب المكتب على انستغرام



@Maktab\_north

بريد خاص بالمستفيدين



maktabnorth@gmail.com

المقابلة المباشرة مع مديرة المكتب



## مراحل التعامل مع المستفيدين:

- ١- الاتصال يتم استقبال الاتصالات الواردة إلى المكتب سواء كان بشكل شخصي من خلال وسائل التواصل المختلفة.
- ٢- يتم التصنيف ومن ثم يتعامل معها وفق الآليات والأدلة المنظمة للعمل ومحاولة الانتهاء من ذلك خلال وقت قياسي وثم يتم قياس رضى المستفيد.
- ٣- فرز ما تم تسجيله حسب نوعه (شكوى، اقتراح، طلب .....)
- ٤- إعطائه رقم بالوارد وفرزه
- ٥- الإحالة إلى الجهة المناسبة للتعامل معه على ألا تزيد المدة على ثلاثة أيام.
- ٦- يتم تزويد إدارة المكتب بتقرير عما يتم إنجازه حيال الشكوى او الطلب.
- ٧- ثم قياس رضا المتعاملين لضمان التحسين المستمر
- ٨- كتابة تقارير تحليلية على أن تشمل رقماً إحصائياً لإعداد الشكاوى والطلبات والاستفسارات الواردة وتصنيفها.



## التصنيف:

١. استفسار
٢. الشكوى
٣. اقتراح
٤. طلب المساعدة

## قياس رضا المستفيدين:

يتم قياس رضا المستفيدين بعد حصولهم على المعالجة من خلال رابط قياس رضا المستفيد على صفحة المكتب بالتليجرام