

دليل المستفيدين

في قسم الشؤون الصحية المدرسية
في ادارة تعليم حفر الباطن

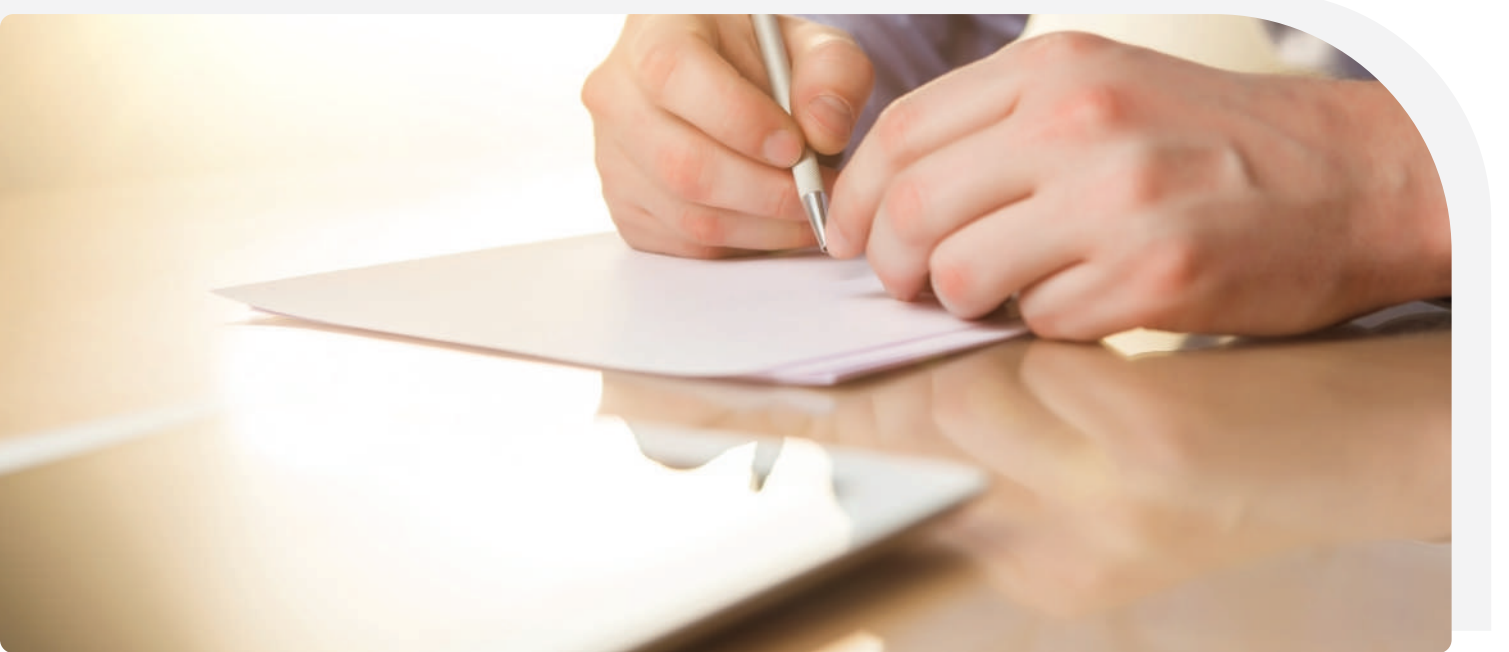
بِسْمِ اللَّهِ
الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الفهرس

| | |
|---|------------------------------|
| 3 | المقدمة |
| 4 | الهدف العام |
| 4 | الأهداف التفصيلية |
| 5 | أنواع المستخدمين |
| 5 | الاية العمل |
| 5 | الخدمات المقدمة |
| 6 | قنوات التواصل الخاصة بالمكتب |
| 7 | مراحل التعامل مع المستخدمين |
| 8 | التصنيف |
| 8 | قياس رضا المستخدمين |

المقدمة

تحرص إدارة القسم على إيجاد حالة من الرضى العام لدى المستخدمين بطريقة تفاعلية معهم من خلال الية 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 الاجراء 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 الى رضى المستخدمين

الاهداف التفصيلية

- 1 تسهيل الإجراءات وحصول كافة الفئات
المستفيدة على كافة الخدمات
المطلوبة دون عناء ومشقة .
- 2 تقديم الخدمات المتكاملة
بأحدث الأساليب
- 3 تقديم المعلومات والاجابات بشكل
احترافي سريع ملائم بما يتناسب مع
تساؤلات المستخدمين واستفساراتهم
من خلال عدة قنوات .
- 4 زيادة ثقة وانتماء المستخدمين
بالإدارة من خلال تبني أفضل
المعايير والممارسات في تقديم
الخدمة للمستخدمين .

أنواع المستفيدين



منسوبات
الإدارة



منسوبات
المكتب



منسوبات المدارس
(جميع الفئات)



الطالبات



أولياء الأمور

يتلقى القسم اتصالات المستفيدين من خلال قنوات التواصل الخاصة بالمكتب ويتم التعامل الفوري مع الشكوى او الطلب وتقديم الخدمة بالشكل المطلوب

آلية العمل

الخدمات المقدمة

5

الطلب

4

الاقتراحات

3

الملاحظات

2

الشكاوى

1

الاستفسارات

قنوات التواصل الخاصة بالقسم



المقابلة
المباشرة مع
رئيسة القسم



@hafre_as

حساب الإدارة على تويتر



بوابة إدارة التعليم بحفر الباطن
الخدمات الإلكترونية - حجز المواعيد

للاستفسار والتواصل مع
قسم الشؤون الصحية المدرسية

بنات

H1108@ESTG.MOEGOV.SA | 0536626632

بنين

H1104@ESTB.MOEGOV.SA | 0592900756

مراحل التعامل مع المستفيدين

2

يتم التصنيف ومن ثم يتعامل معها وفق الاليات والادلة المنظمة للعمل ومحاولة الانتهاء من خلال وقت قياسي و ثم يتم قياس رضى المستفيد .

4

اعطاه رقم بالوارد وفرزه

6

يتم تزويد إدارة القسم بتقرير عما يتم إنجازه حيال الشكاوى او الطلب

8

كتابة تقارير تحليلية على ان تشمل رقما احصائيا لأعداد الشكاوى والطلبات والاستفسارات الواردة وتصنيفها .

1

الاتصال يتم استقبال الاتصالات الواردة الى القسم سواء كان بشكل شخصي من خلال وسائل التواصل المختلفة .

3

فرز ما تم تسجيله حسب نوعه (شكاوى ، اقتراح ، طلب)

5

الإحالة الى الجهة المناسبة للتعامل معه على الا تزيد المدة على ثلاثة أيام .

7

ثم قياس رضا المتعاملين لضمان التحسين المستمر

التصنيف

4

طلب مساعدة

3

اقتراح

2

شكوى

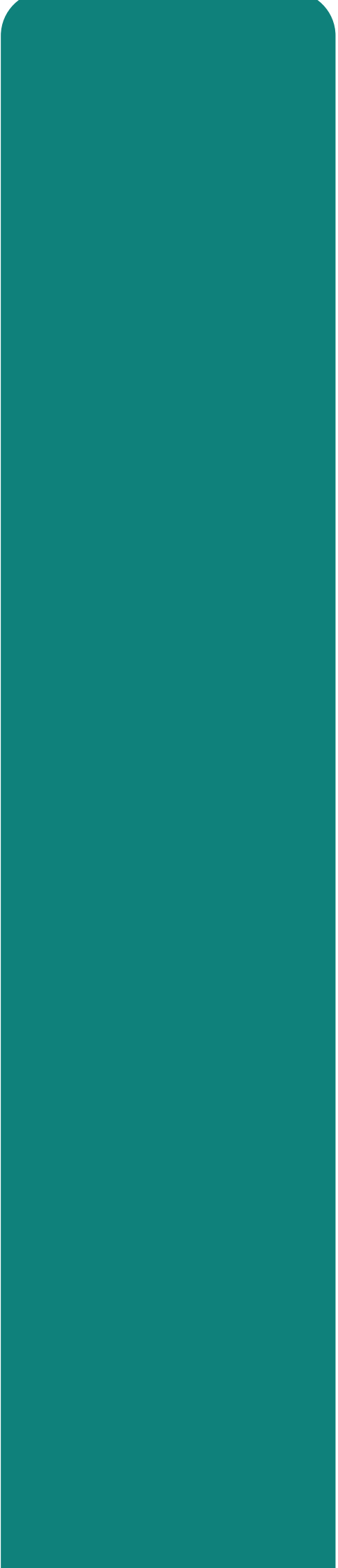
1

استفسار

يتم قياس رضى المستخدمين بعد حصولهم على المعالجة من خلال رابط قياس رضا المستخدمين على صفحة المكتب بالتيلجرام

قياس رضى
المستخدمين

تم بحمد الله



رئيسة قسم الشؤون الصحية المدرسية :
نورة بنت زعال الشمري