



المركز الوطني
للتعليم الإلكتروني
National eLearning Center

دليل النماذج الاسترشادية لمتطلبات معايير الجهات

قطاع التعليم العام

للتنويه: جميع النماذج المقترحة تهدف لتوضيح كيفية تحقيق المعيار، واستخدامها لا يعني استيفاء متطلبات المعيار بشكل رسمي.

الإصدار 1.0

معيار 1.1.6

نموذج لمتطلب معيار 1.1.6

1.1.6 توفير آلية لقياس مستوى رضا المستفيدين من متعلمين ومعلمين وأولياء أمور عن تقديم البرنامج بنمط التعليم الإلكتروني

المتطلبات:

1. توفر آلية لقياس مستوى رضا المستفيدين (المعلمين، المتعلمين، وأولياء أمور) عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من الجهة.
2. توفر آلية لرفع الشكاوى والمقترحات.

معياري 1.1.6

آلية لقياس مستوى رضا المستخدمين (المعلمين، المتعلمين، وأولياء أمور) عن الخدمات المقدمة من الجهة

(في هذه الوثيقة يتم توضيح الطريقة التي تتبعها الجهة في قياس رضا المستخدمين (المعلمين، المتعلمين، وأولياء أمور) عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من الجهة. من الجهة)

مثال توضيحي

تتبع <اسم الجهة> الآلية التالية لقياس مستوى رضا المستخدمين:

- الهدف من قياس رضا المستخدمين: لتحسين ورفع جودة نظام إدارة التعلم/المنصة **التعليمية**.
- الأداة: تستخدم الجهة أداة الاستبانة لقياس رضا المستخدمين.
- الفئة المستهدفة: معلمين، متعلمين، وأولياء أمور.
- وقت إرسال الاستبانة: يتم إرسال الاستبانة بشكل دوري (نهاية كل فصل دراسي) للفئة المستهدفة على البريد الإلكتروني.
- النتائج: <يتم توضيح كيفية الاستفادة من نتائج قياس رضا المستخدمين والقرارات المبنية عليها>.

معياري 1.1.6

آلية لرفع الشكاوى والمقترحات داخل الجهة

يتم توضيح الطريقة التي تتبعها الجهة لرفع الشكاوى والمقترحات داخل الجهة مع توضيح وسيلة التواصل الخاصة بالشكاوى والمقترحات (سواء كانت أرقام تواصل أو بريد إلكتروني أو محادثات فورية) وتكون الآلية منشورة في الموقع الرسمي للجهة)

مثال توضيحي لآلية رفع الشكاوى والمقترحات

تتبع <اسم الجهة> الآلية التالية لرفع الشكاوى والمقترحات:

- قنوات استقبال الشكاوى والمقترحات: تتيح الجهة استقبال الشكاوى والمقترحات عن طريق البريد الإلكتروني xxx@xx.xx أو الهاتف 01xxxxxx.
- كيفية التعامل مع الشكاوى:
 - الاستماع للشكاوى وتدوين المشكلات.
 - تقديم الحلول إن أمكن أو نقل الشكاوى للإدارة المختصة.
 - جمع الملاحظات والمقترحات.
- مدة إغلاق الشكاوى: يتم حل الشكاوى وإغلاقها في مدة أقصاها أسبوع من تاريخ الشكاوى.
- في حال تجاوزت الشكاوى الوقت المحدد لحلها وإغلاقها من الفريق المختص يتم تصعيد الشكاوى للإدارة المعنية.

مثال توضيحي لآلية التواصل المنشورة في الموقع

للشكاوى والاقتراحات يمكنكم التواصل معنا عن طريق:

الهاتف: *****

أو عن طريق البريد الإلكتروني: ****@**.*

أو عن طريق المحادثات الفورية من خلال الرابط: *****

