

التقرير السنوي 2025: أداء وتطوير مكتب العلاقات مع المواطن

تحليل المؤشرات الإحصائية، تشخيص العقبات
التشغيلية، وخارطة طريق للتحويل الرقمي والهيكلية.

حالة التقرير: نهائي



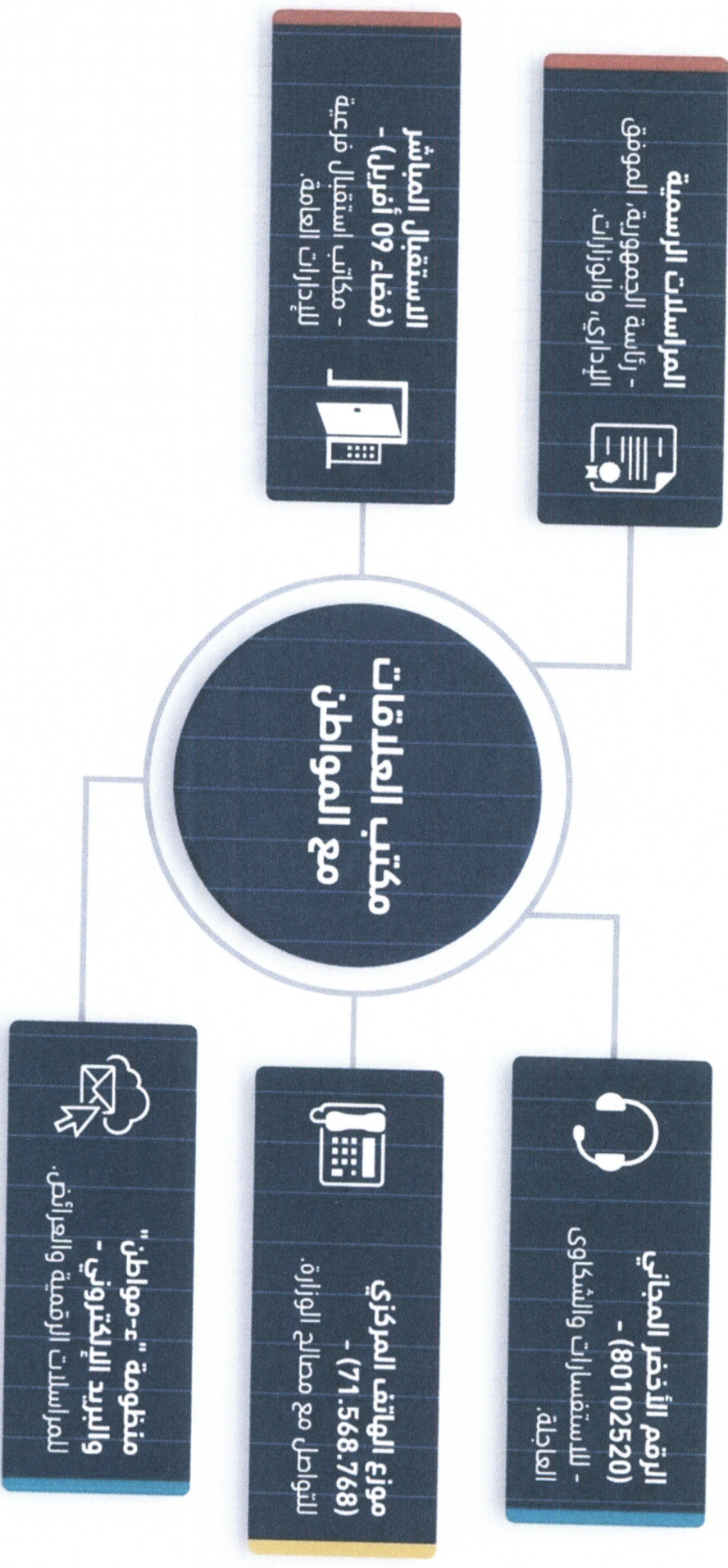
الرصد والتقييم السنوي



وزارة الزراعة - الدنوان



منظومة الاتصال الشامل: تعدد القنوات لضمان النفاذ للخدمات



سهولة الاتصال وتنوع المصادر يعكسان التزام الوزارة بالشفافية والرد الحيثي على انشغالات المواطنين

2025 في أرقام: أعلى معدلات التوافد والاتصال خلال أربع سنوات



2,432

مكالمة (الرقم الأخضر)

تركزت حول الاستفسارات، الشكاوى، وإشعارات الدروس الخصوصية.

17,227

مكالمة (موزع الهاتف)

تمت معالجتها عبر موزع الهاتف المركزي رغم تقادم الشبكة.

24,363

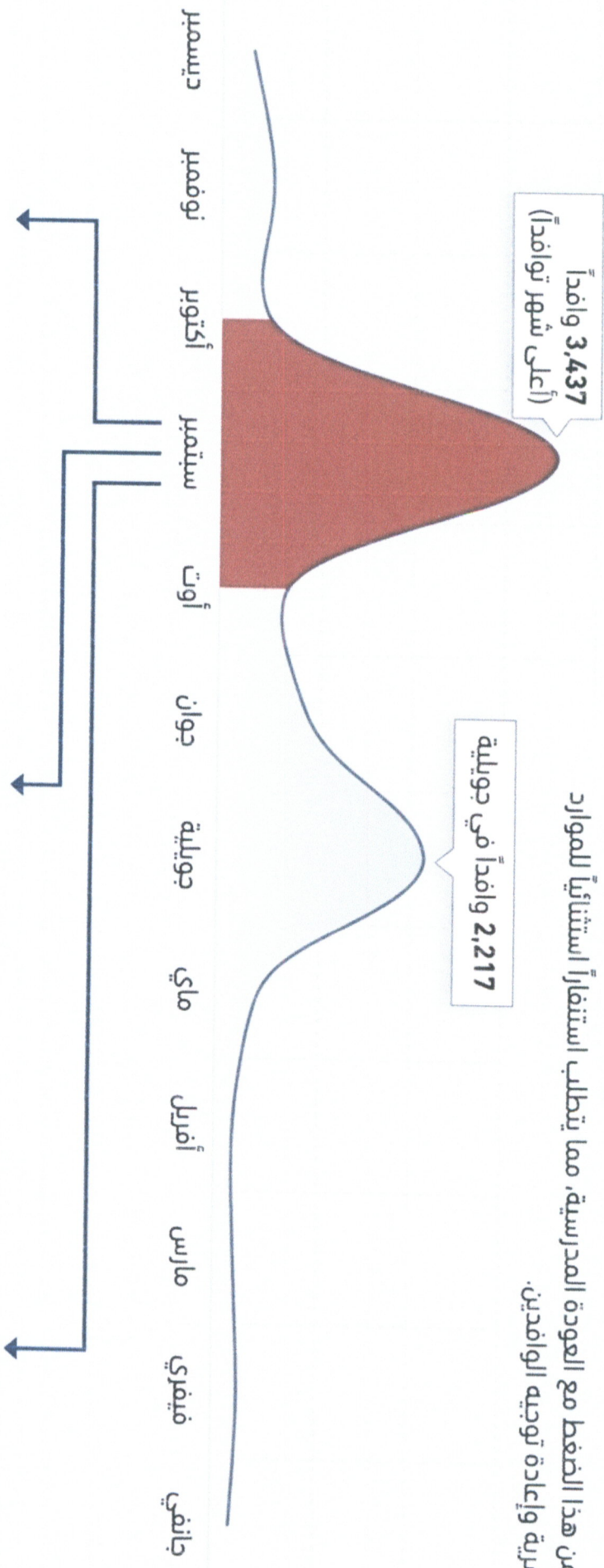
وافداً



ارتفاع ملحوظ مقارنة بـ 20,193 في 2024. يعكس ثقة المواطنين في الإدارة المركزية وتزايد تطلعاته.

"ذروة سبتمبر": الضغط الموسمي على الإدارة المركزية

يتزامن هذا الضغط مع العودة المدرسية، مما يتطلب استنفاراً استثنائياً للموارد البشرية وإعادة توجيه الوافدين.



أمانة المصاريف

390 وافداً في سبتمبر
(إجمالي السنة) 5,501

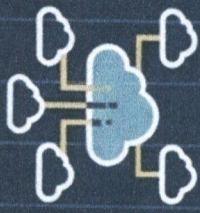
المرحلة الإعدادية والتعليم الثانوي

749 وافداً في سبتمبر
(إجمالي السنة) 5,460

الإدارة العامة للموارد البشرية

1,844 وافداً في سبتمبر
(إجمالي السنة) 9,054

التحول الرقمي وال جودة: التوجه نحو منظومة ذكية ومُدمجة



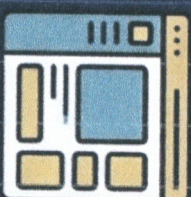
منظومة " عيسة" و "مواطن"
تمكن المكاتب الجووية من النفاذ لمنظومة " عيسة" لمتابعة العرائض، وتكثيف التكوين على "مواطن".



علامة " مرجب" للجودة
تأهيل المركز وأربع مندوبيات (الكاف، صفاقس 2، الموحدية، تطاوين) لنيل علامة الجودة للاستقبال.

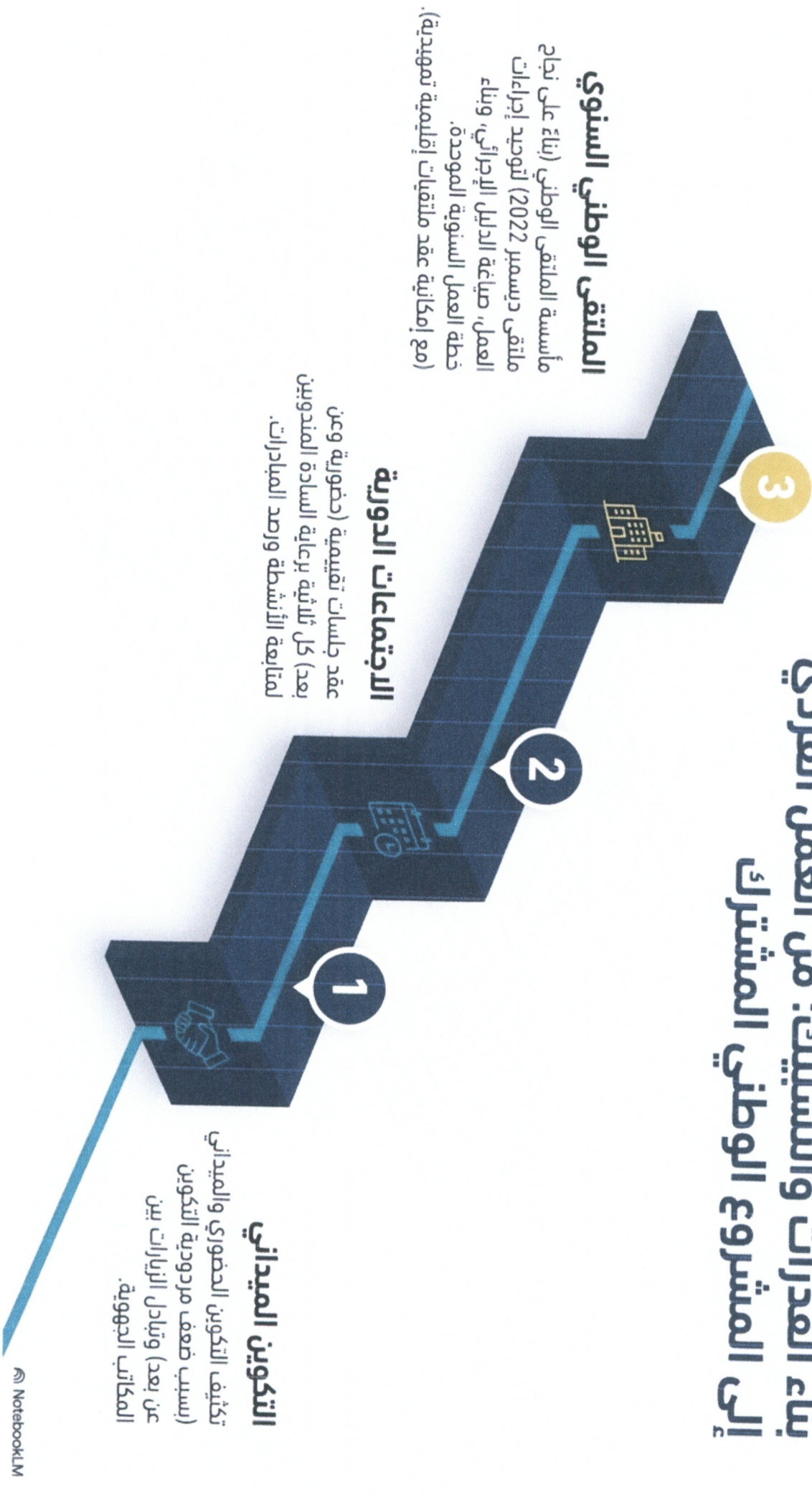


مركز النداء (VoIP Call Center)
استكمال أشغال مركز النداء واستغلال بروتوكول الإنترنت (VoIP) لتجاوز أعطال الهاتف المركزي القديم. يعتبر هذا المشروع سبباً لوزارة التربية.



تعميم تطبيقية الاستقبال
ربط المندوبيات الجووية (بعداً بتونس الكبرى) بتطبيقية الاستقبال المركزية لتسهيل المتابعة والتقييم.

بناء القدرات والتشبيك: من العمل الفردي إلى المشروع الوطني المشترك



الخلاصة الاستراتيجية: مكتب العلاقات... مرآة الوزارة

إن نجاح مكتب العلاقات مع المواطن مركزياً وجهويًا هو نجاح لكل هيكل وزارة التربية. الاستثمار في موارده البشرية ورقمنة آلياته ليس مجرد تحسين لظروف العمل، بل هو ارتقاء مباشر بجودة الخدمة العمومية واستجابة لتطلعات المواطن التونسي.

تنفيذ الأولويات المحددة لعام 2026 سيضمن الانتقال من "إدارة الأزمات والتدقيق" إلى "التوجيه الذكي والخدمة الاستباقية".