



الجمهورية التونسية  
رئاسة الحكومة

# المقياس الوطني للخدمات الإدارية حسب مقارنة أحداث الحياة مسار "الانقطاع المدرسي"

فيفري 2022

الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية

# مكونات المقياس

---

- الانتفاع بالخدمات
- درجة التعقيد
- الرضا عن الخدمات
- تقييم النفاذ
- الثقة بالإدارة العمومية

## المنهجية

المقاربة:  
دراسة كمية

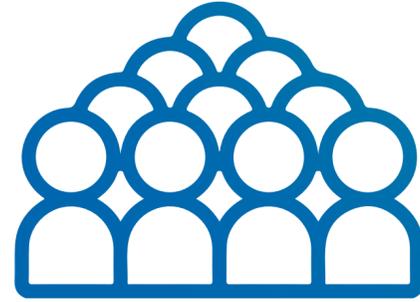
طريقة إختبار العينة:  
طريقة الحصص

الوصف:  
مسح كمي

الهدف:  
أولياء التلاميذ المنقطعين عن الدراسة

طريقة البحث:  
استجواب هاتفي بمساعدة الكمبيوتر

العينة:  
303 مستجوباً



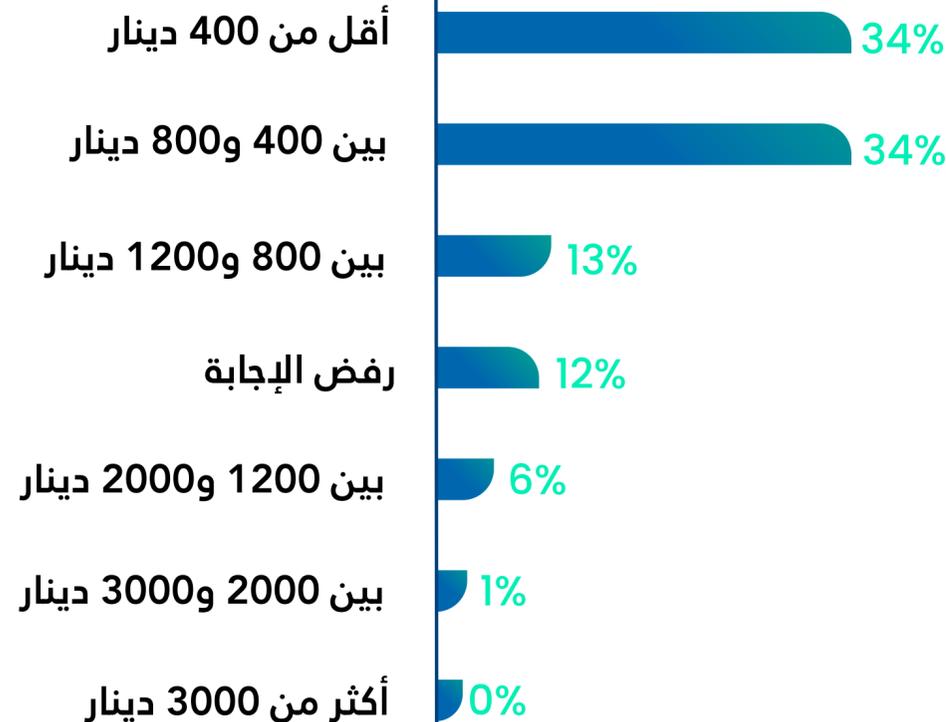
38%

امراة

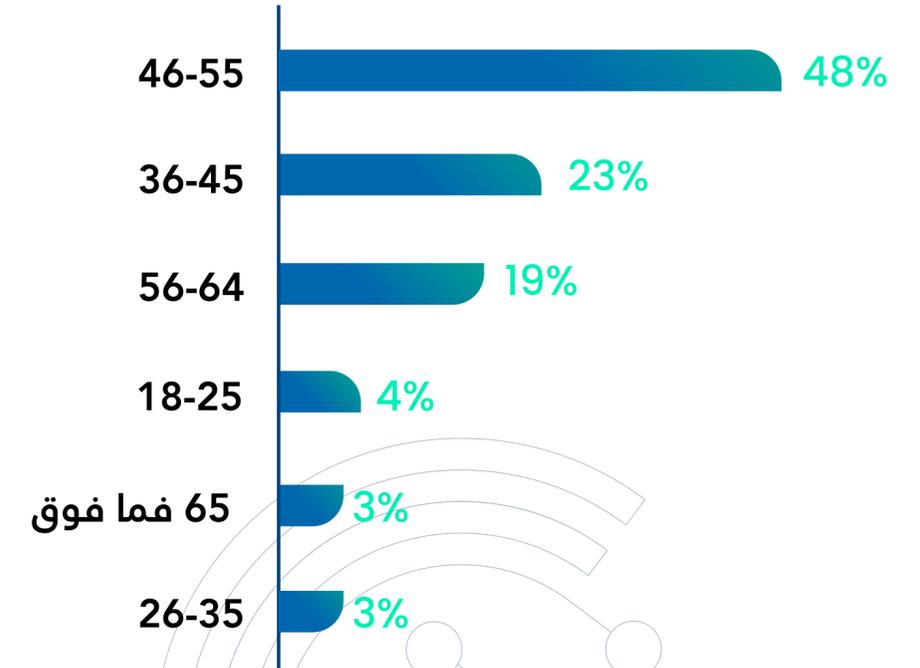
رجل

62%

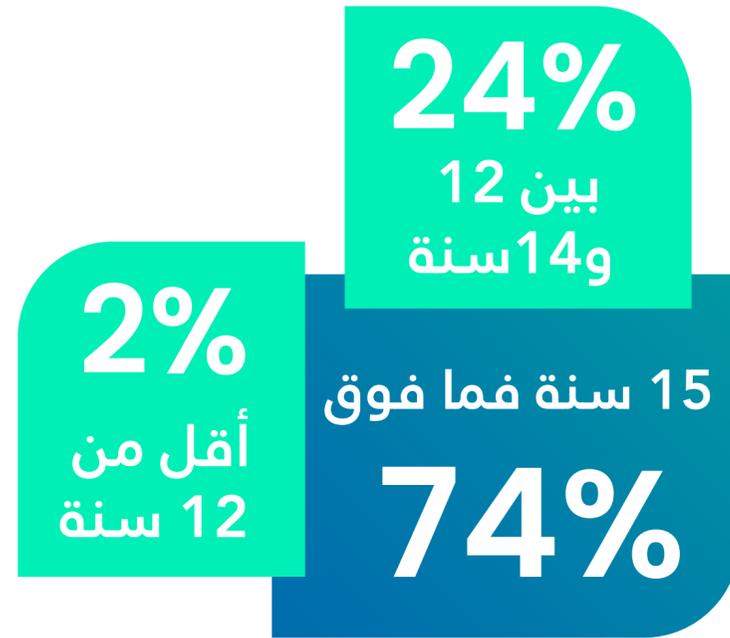
### دخل أسرة المستجوب



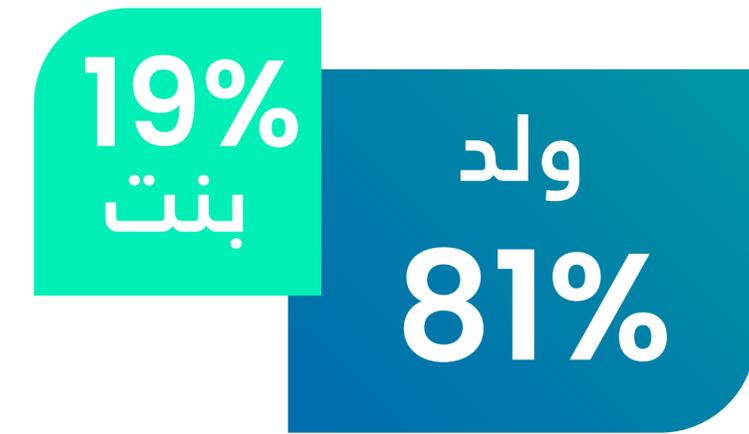
### عمر المستجوب



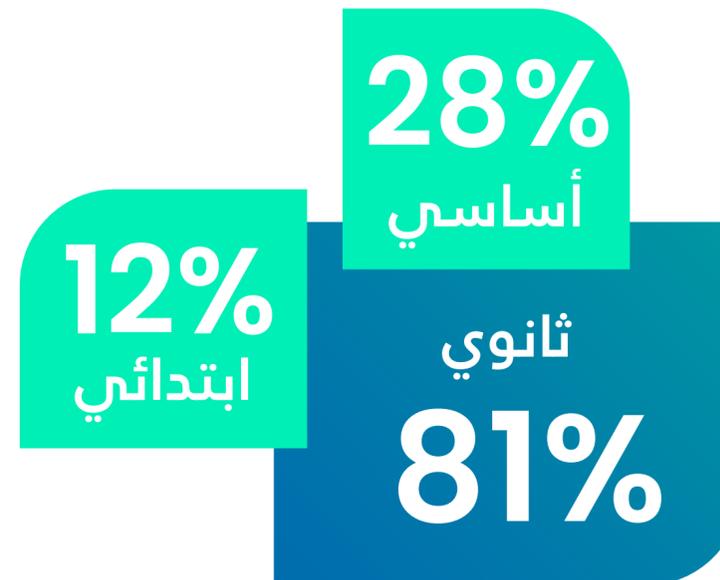
## عمر المنقطع



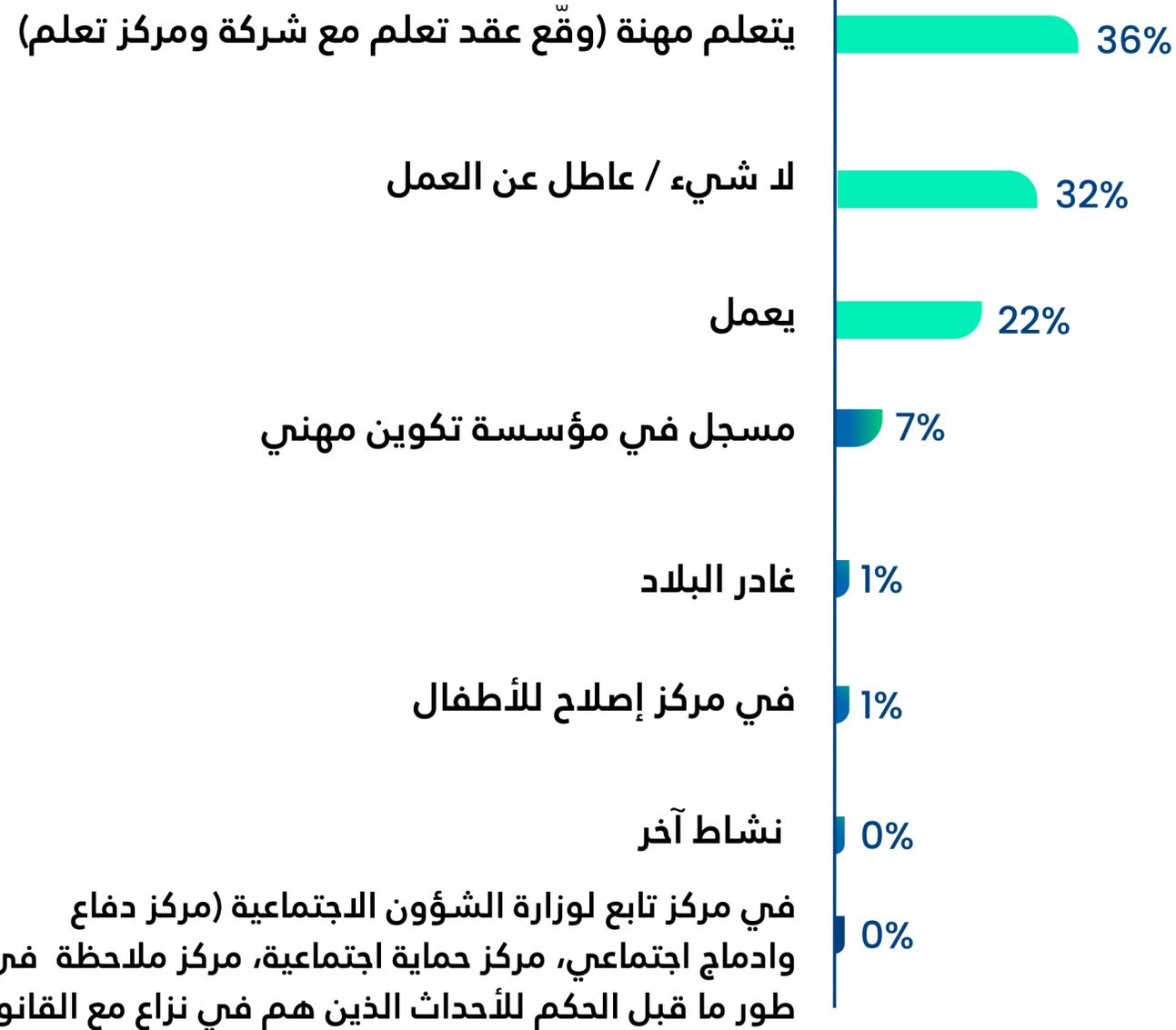
## النوع الاجتماعي للمنقطع



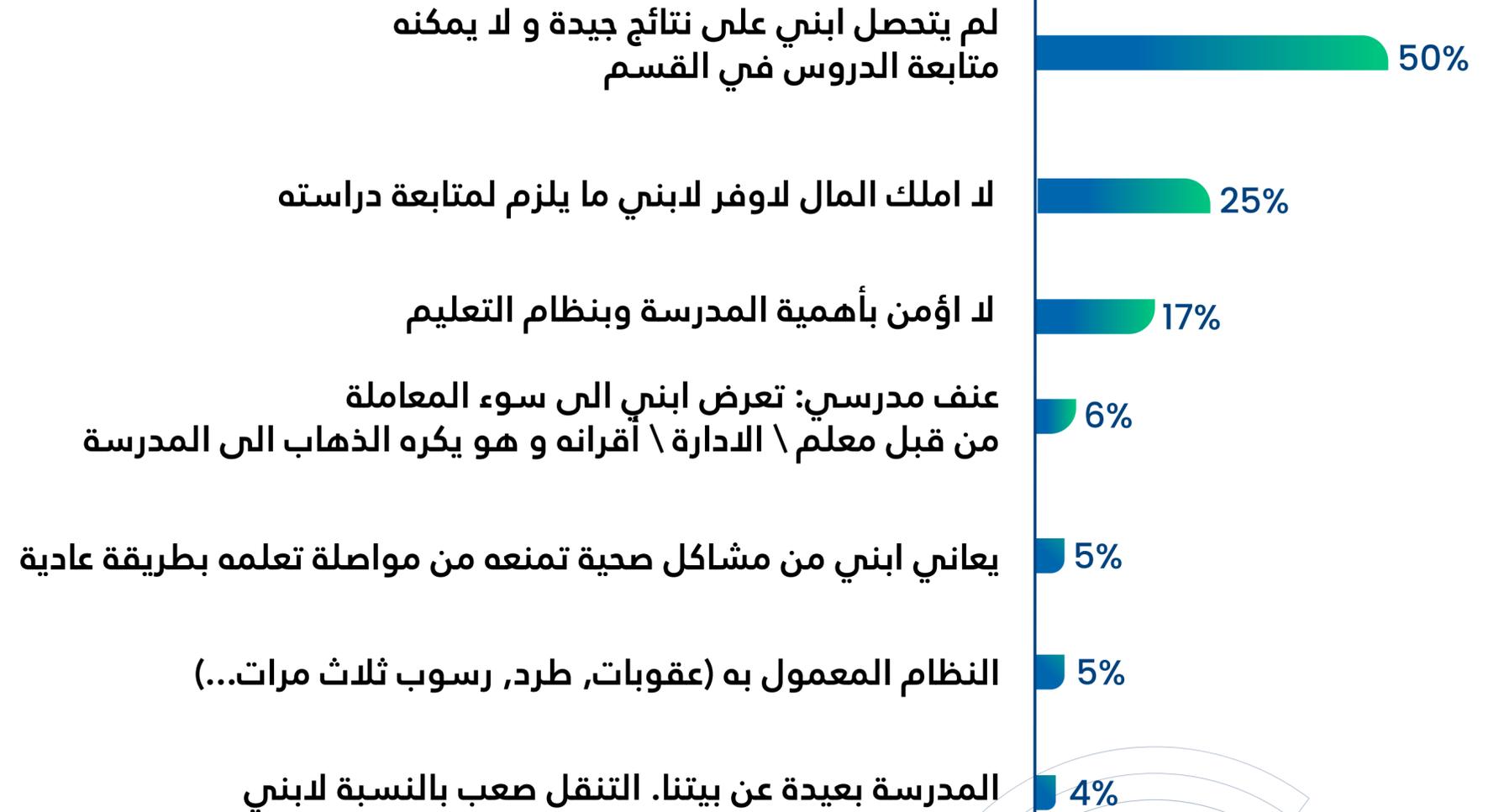
## مستوى المنقطع



## الوضعية الحالية للمنتقط عن الدراسة



## أسباب الانقطاع عن الدراسة



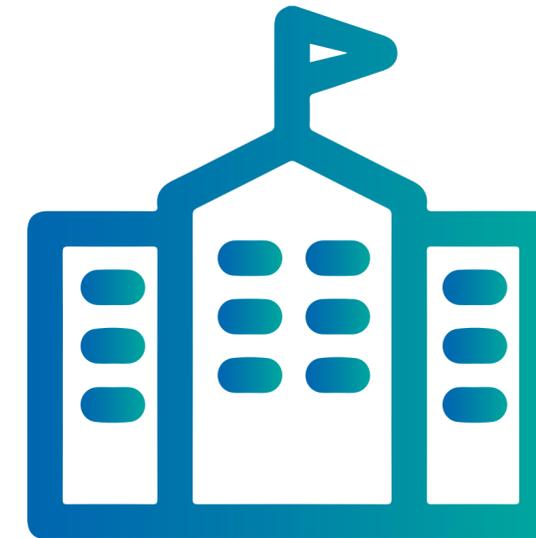


أهم النتائج

الانتفاع بالخدمات

## الإجراءات الوقائية من الانقطاع





## خدمات المرافقة التي أمنتها المؤسسة التربوية



## حسب الجهة

الوسط الشرقي	الوسط الغربي	الشمال الشرقي	الشمال الغربي	الجنوب الشرقي	الجنوب الغربي	
69%	65%	67%	67%	60%	50%	لا شيء
29%	28%	22%	33%	34%	46%	اتصلت بك مؤسسة التعليم الأساسي بسبب خطر انقطاع ابنك من المدرسة
7%	2%	15%	6%	14%	0%	قامت مؤسسة التعليم الأساسي بوضعك باتصال مع مؤسسات التكوين المهني أو غيرها (الدفاع الوطني، مركز تكوين مختص، مدرسة الفرصة الثانية...)
5%	12%	9%	6%	11%	14%	قامت مؤسسة التعليم الأساسي بالمرافقة لتفادي انقطاع ابنك (دعم نفسي، اتصال للحصول على مساعدات اجتماعية...)

## إيداع الشكوى

0,33%  
نعم

لا  
99%

## وسائل الاتصال

95%  
على عين المكان

3%  
عبر الانترنت

2%  
عبر الهاتف

0,3%  
عبر البريد

0,3%  
عبر البريد الإلكتروني

### قائمة الخدمات

توجيه إلى التكوين المهني 41%

غياب خدمات المرافقة 39%

تأمين حصص دعم ومرافقة 22%

إشعار مبكر بإمكانية الانقطاع مدرسي 9%

إجراءات معاودة الدراسة 5%

توجيه نحو المراكز الصحية المختصة 2%

اقتراح تدابير مرافقة لتفادي الانقطاع المدرسي 1%

توجيه إلى الخدمات الاجتماعية 1%

### المؤسسات والإدارات التي تم الاتصال بها

مؤسسات تكوين مهني 58%

المؤسسة (مدرسة ابتدائية، مدرسة اعدادية، معهد ثانوي...) 57,7%

المنشآت الجهوية للتربية 13%

مؤسسة تابعة لوزارة الدفاع 4%

وحدة محلية للنهوض الاجتماعي - اخصائي اجتماعي 2%

مركز تكوين مختص (تكوين الأشخاص ذوي الإعاقة) 2%

مؤسسة أخرى 1%



# أهم النتائج

## درجة التعقيد

## تقييم الإجراءات الإدارية

درجة التعقيد

درجة السهولة

	درجة التعقيد	درجة السهولة
سحب الملف الإداري للطفل (بما في ذلك الملف الطبي) من المؤسسة التربوية	16%	84%
تسجيل في مؤسسة تكوين مهني	21%	79%
متابعة دراسة الطفل	25%	75%
إجراءات عودة الطفل إلى النظام الدراسي	57%	43%
البحث عن تربص / عمل	51%	49%
دراسة الملف الإداري من قبل المؤسسة الجديدة	23%	77%



أهم النتائج

الرضا عن الخدمات



## جودة الاستقبال

81%	لطف العون (الأعوان)
78%	ثقة العون في بياناتك
71%	وقت الانتظار أو الاتصال بالعون
70%	التوجيه إلى العون المعني
67%	الثقة في أنه تم التكفل بالمطلب
65%	الاعلام بأجل دراسة المطلب

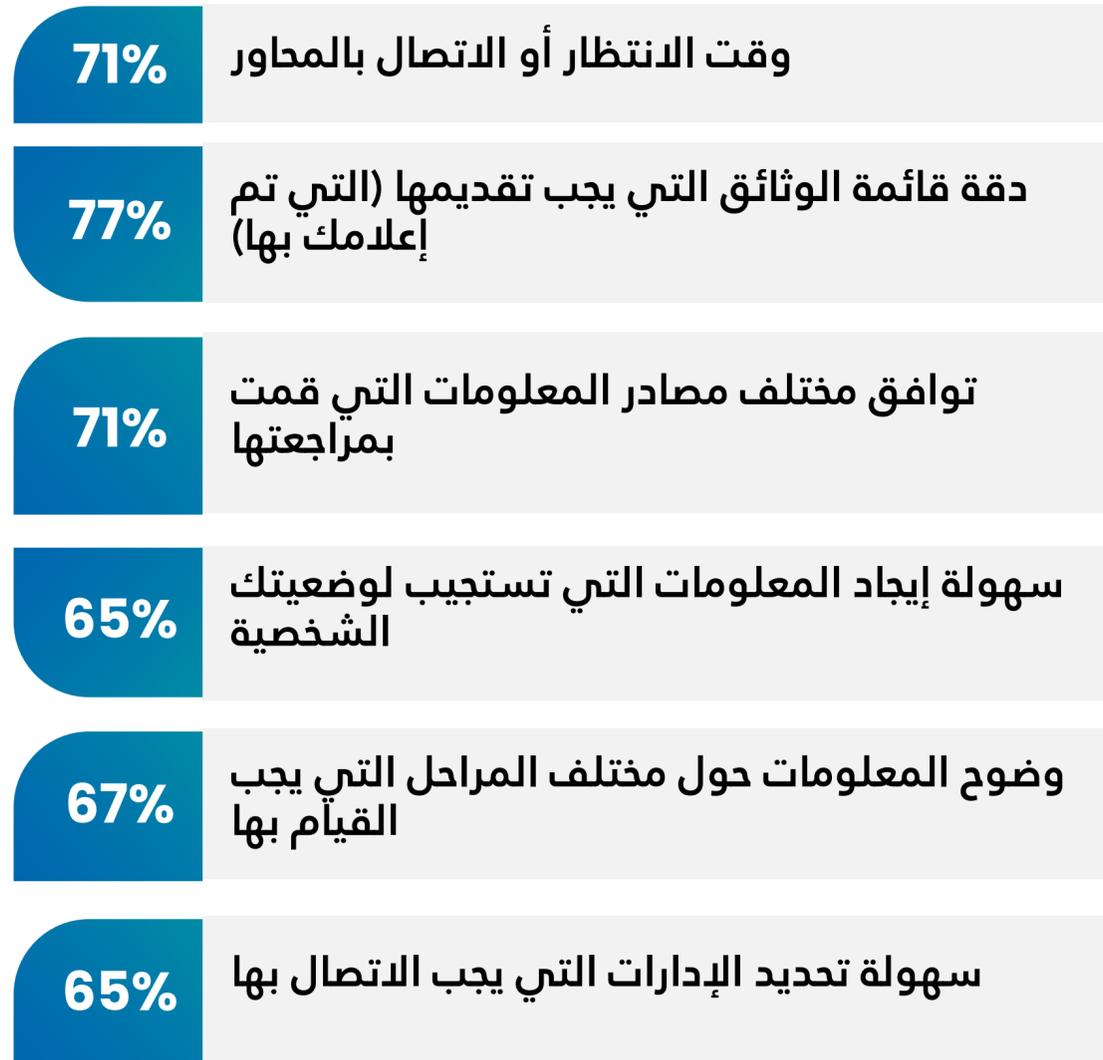


## دراسة المطلب

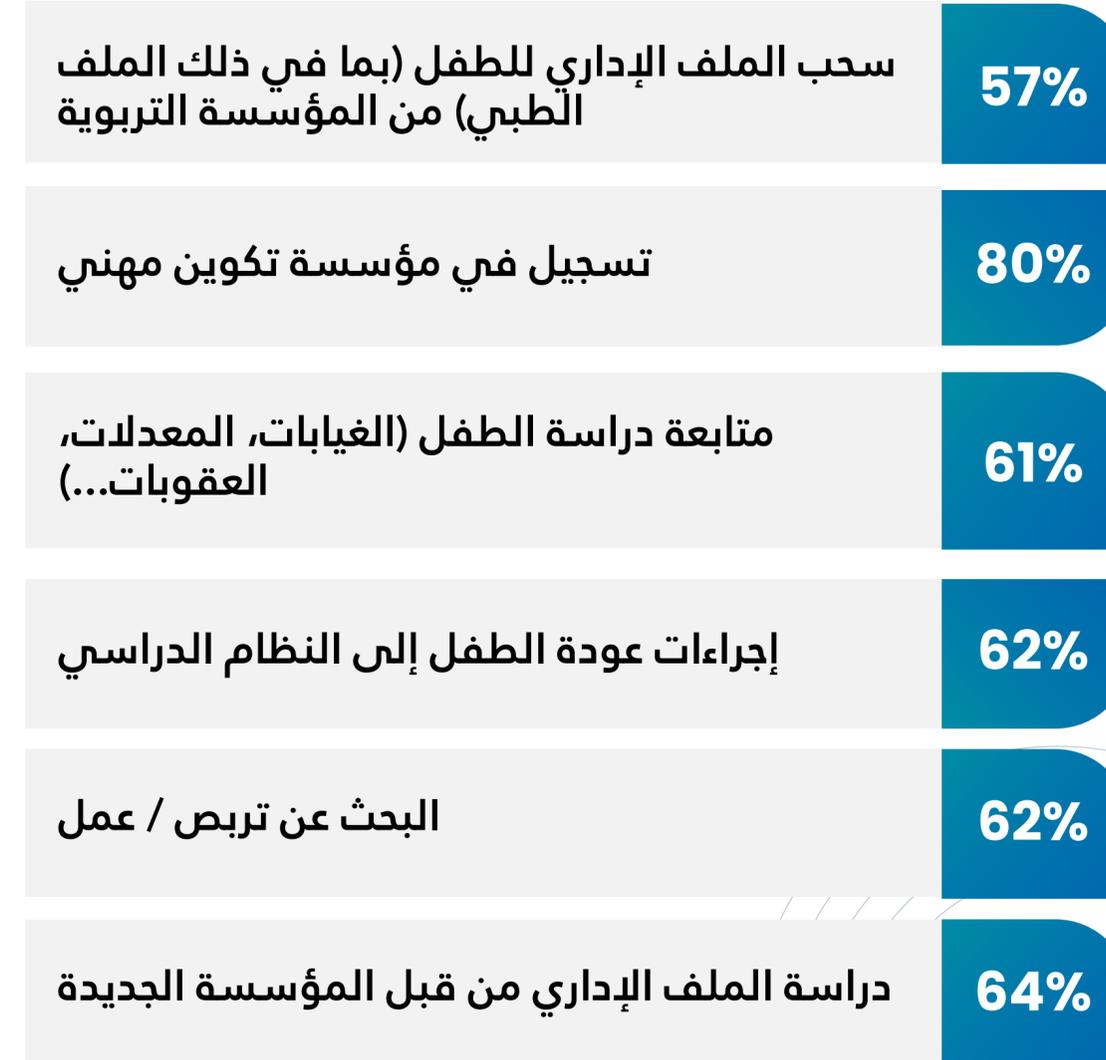
80%	كفاءة العون (الأعوان)
80%	مدى تدخل العون (أو الإدارة) في دراسة ملفك
74%	المعلومات حول مدى تقدم دراسة مطلبك
73%	آجال دراسة مطلبك
71%	عدد الزيارات أو الاتصالات الهاتفية التي قمت بها
66%	قدرة الإدارة بوسائلها الخاصة على تقديم خدمات أو حلول مفيدة بالنسبة لك



## سهولة النفاذ إلى المعلومات



## جودة الخدمات المقدّمة

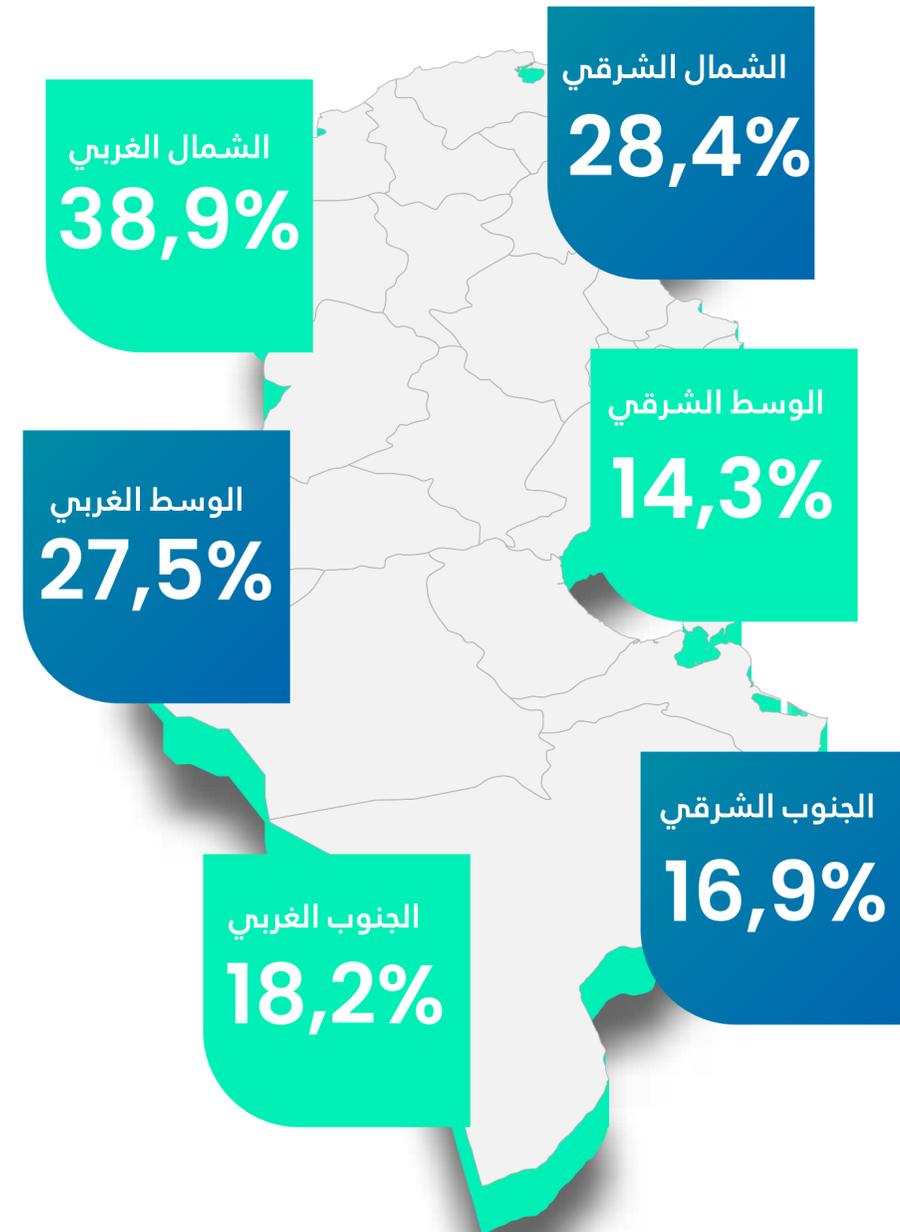




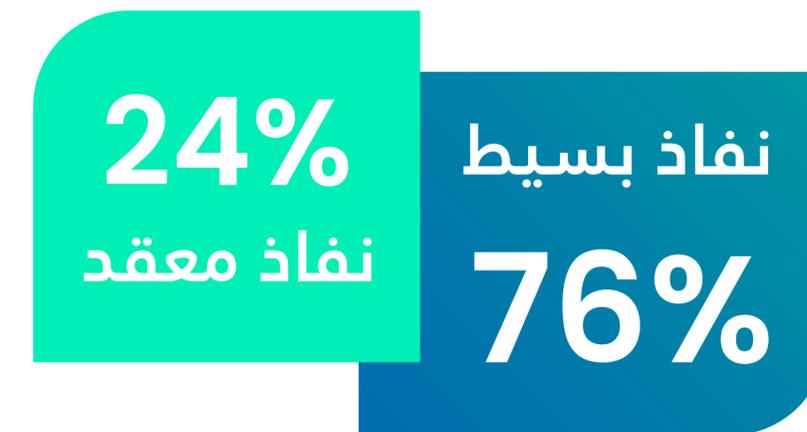
# أهم النتائج

## تقييم النفاذ

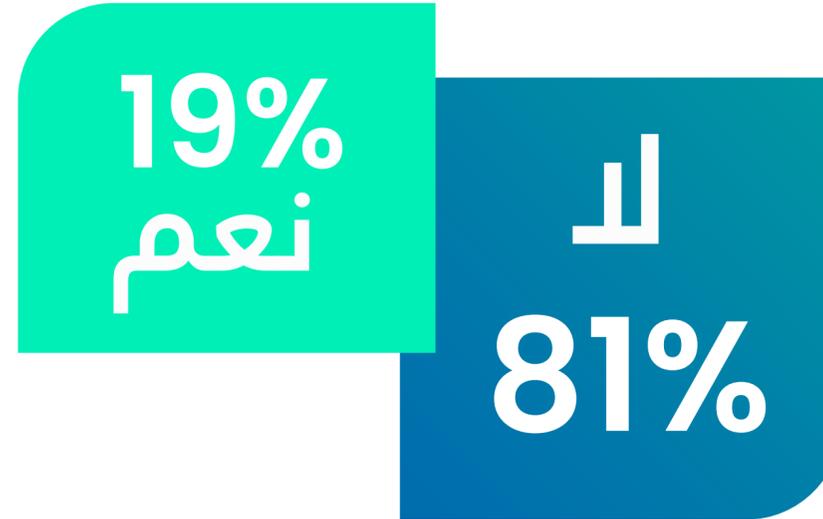
## نسبة النفاذ المعقد حسب التوزيع الجغرافي



## النفاذ المادي للمؤسسات المعنية



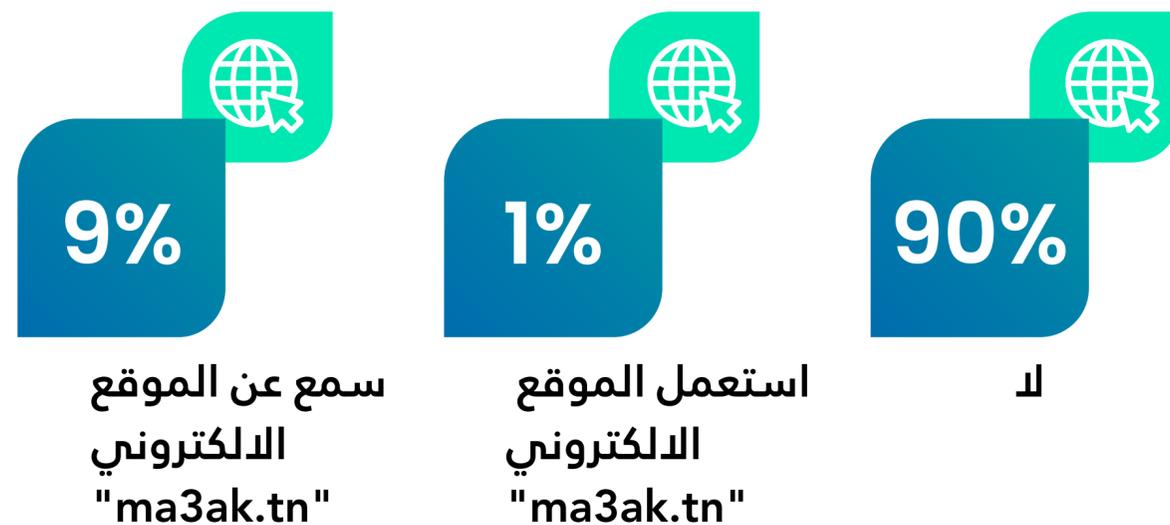
معرفة برنامج  
الفرصة الثانية



سهولة النفاذ على الخط



معرفة الموقع الالكتروني "ma3ak.tn" قبل القيام بالإجراءات المتعلقة بالتسرب المدرسي





أهم النتائج

الثقة بالإدارة العمومية



61,4%

من المشاركين  
لديهم ثقة في الخدمات العمومية