المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
Technical and Vocational Training Corporation

تقرير الربع الرابع ٢٠٢٥ م



مكتب علاقات العملاء

الأهداف التشغيلية

١- ضمان التجاوب مع جميع الطلبات الواردة من عملاء المؤسسة



1 الهدف الاستراتيجي الفرعي المرتبط بالهدف:

تقديم خدمات شاملة لدعم المتدربين ودعم مشاركتهم

2 مؤشرات الأداء

عدد العملاء الذين تم الرد على طلباتهم أو شكواهم

3 القيمة المتحققة

٢٠٠٧٤

الأهداف التشغيلية

٢- تعزيز بيئة العمل والارتقاء بالخدمات المقدمة للعملاء



1 **الهدف الاستراتيجي الفرعي المرتبط بالهدف:**

تحسين بيئة الأعمال لمقدمي الخدمات المحليين والدوليين

2 **مؤشرات الأداء**

نسبة الأداء العام لقنوات التواصل

3 **القيمة المتحققة**

% ٩٨,٦

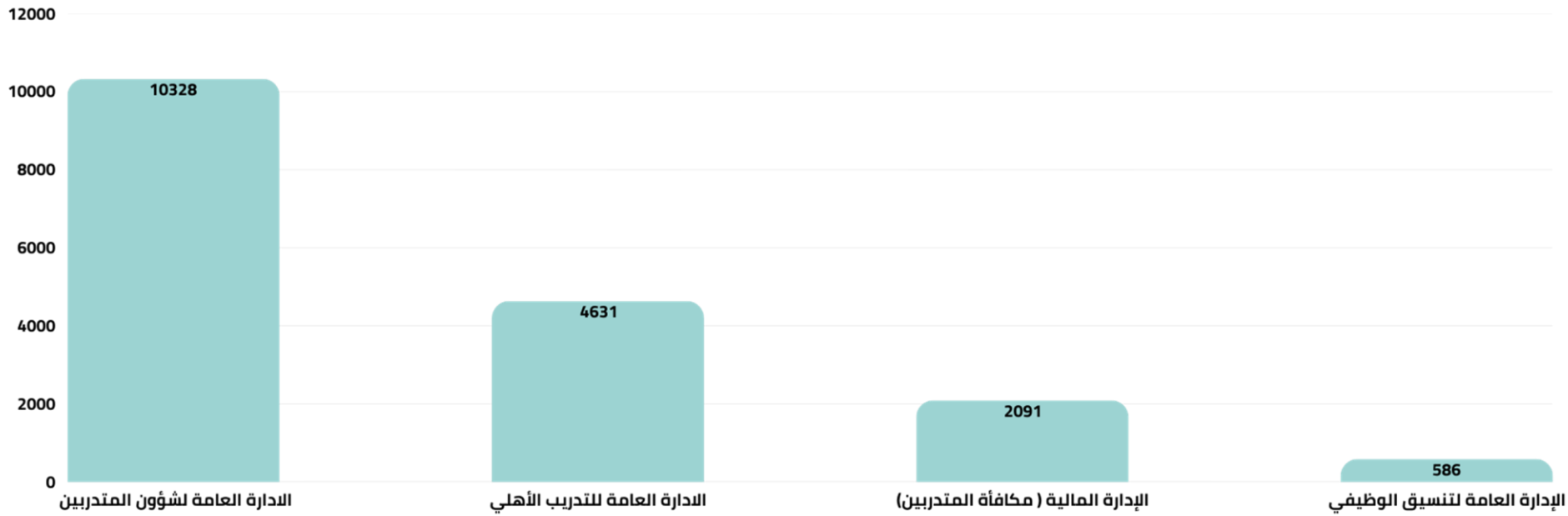
توزيع الحالات المنجزة حسب القنوات للربع الرابع ٢٠٢٥

يوضح الشكل أدناه عدد الحالات التي تم إنجازها عبر كل قناة من قنوات التواصل خلال الربع الرابع ٢٠٢٥ م حيث بلغ إجمالي الحالات المنجزة لجميع قنوات التواصل ٢٠٠٧٤ حالة.

القناة	الرقم الموحد	البريد الالكتروني	تواصل معنا	خدمة المستفيد
عدد الحالات المنجزة	7487	6206	4239	2142

الإدارات الأكثر تلقياً لاستفسارات العملاء

يوضح الرسم البياني أدناه الإدارات الأكثر تلقياً لاستفسارات العملاء بحسب عدد الحالات الواردة خلال الربع الرابع ٢٠٢٥



شكرا لكم