



# ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء  
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

## التخطيط لجودة الخدمات الحكومية

### فكرة الدورة

تتجه المؤسسات الحكومية الحديثة إلى رفع جودة الخدمات باعتبارها أحد محركات الثقة العامة، وكفاءة الأداء، وتحسين تجربة المتعاملين. ويتطلب التخطيط لجودة الخدمات الحكومية فهماً متكاملًا لاحتياجات المستفيدين، ومعايير الخدمة، ودورة تصميم الخدمة، وآليات قياس الأداء، وإدارة التحسين المستمر ضمن بيئة تنظيمية تتسم بتغير التوقعات وارتفاع متطلبات الشفافية والمساءلة.

يركز هذا البرنامج من AINFCT على تمكين المشاركين من بناء خطط عملية لجودة الخدمات الحكومية، بدءاً من تحليل رحلة المتعامل وتحديد متطلبات الجودة، وصولاً إلى صياغة مؤشرات الأداء ومبادرات التحسين والمتابعة المؤسسية. ويقدم البرنامج قيمة عملية من خلال تحويل مفاهيم الجودة إلى أدوات قابلة للتطبيق تساعد الجهات الحكومية على تحسين الخدمات، ورفع رضا المتعاملين، وتطوير الأداء الخدمي بطريقة منظمة ومستدامة.

### أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- فهم مبادئ جودة الخدمات الحكومية ومتطلباتها.
- تحليل احتياجات المتعاملين وفجوات الخدمة.
- تصميم معايير خدمة قابلة للقياس.
- بناء مؤشرات أداء لجودة الخدمات.
- تخطيط مبادرات تحسين الخدمات الحكومية.
- متابعة نتائج **الجودة** وتحسين الأداء.

## منهجية الدورة

- عروض تفاعلية لشرح مفاهيم وأدوات جودة الخدمة.
- تمارين تطبيقية لتحليل رحلة المتعامل وفجوات الخدمة.
- ورش عمل لصياغة معايير ومؤشرات جودة عملية.
- دراسات حالة مرتبطة بتحسين الخدمات الحكومية.
- مناقشات جماعية لتقييم مبادرات التحسين المقترحة.

## أثر الدورة على المنظمة

- يمكن تحسين جودة الخدمات الحكومية المؤسسية من خلال:
- رفع كفاءة تصميم الخدمات الحكومية.
  - تحسين تجربة المتعاملين ومستوى الرضا.
  - تعزيز الالتزام بمعايير **الجودة** والخدمة.
  - دعم قرارات التحسين ببيانات واضحة.

## أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على تطوير قدراتهم التطبيقية من خلال:

- اكتساب أدوات تخطيط جودة الخدمة.
- تحليل رحلة المتعامل بفعالية.
- صياغة مؤشرات خدمة عملية.
- إدارة مبادرات التحسين المستمر.

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

يستهدف هذا البرنامج العاملين في مجالات جودة الخدمات، وتطوير الإجراءات، وتجربة المتعامل، والتخطيط التشغيلي داخل المؤسسات الحكومية. كما يناسب المشاركين المكلفين بتحسين الخدمات أو قياس أدائها أو متابعة مبادرات التطوير.

- مسؤولو جودة الخدمات الحكومية.
- مختصو تجربة المتعاملين وسعادة المستفيدين.
- العاملون في إدارات التخطيط والتطوير المؤسسي.
- مشرفو مراكز الخدمة وقنوات تقديم الخدمات.
- فرق تحسين الإجراءات وقياس الأداء.

### اليوم الأول: مفاهيم جودة الخدمات الحكومية وتحليل المتعاملين

- مفهوم جودة الخدمات الحكومية وأبعادها الرئيسية.
- العلاقة بين **الجودة** وتجربة المتعامل والثقة المؤسسية.
- متطلبات المستفيدين وأثرها على تصميم الخدمة.
- تحليل رحلة المتعامل ونقاط التفاعل الحرجة.
- تحديد فجوات الخدمة ومسببات انخفاض **الجودة**.
- استخدام مبادئ ISO 9001 في فهم نظام **الجودة**.

### اليوم الثاني: تخطيط معايير الخدمة ومؤشرات الجودة

- صياغة معايير الخدمة الحكومية بوضوح قابل للتطبيق.
- تحديد مستويات الخدمة وعود **الأداء** المناسبة.
- تصميم مؤشرات **الأداء** الرئيسية لجودة الخدمات.
- قياس رضا المتعاملين وتحليل التغذية الراجعة.
- ربط مؤشرات **الجودة** بالإجراءات والموارد التشغيلية.
- تطبيق أدوات تحليل السبب الجذري لفجوات الخدمة.

### اليوم الثالث: مبادرات التحسين والمتابعة المؤسسية

- بناء خطة تحسين جودة الخدمات الحكومية.
- تحديد الأولويات وفق الأثر والجدوى وقابلية التنفيذ.
- إدارة مخاطر جودة الخدمة أثناء التنفيذ.
- متابعة نتائج التحسين وقراءة اتجاهات **الأداء**.
- إعداد تقارير جودة الخدمات للقيادات المعنية.
- ترسيخ التحسين المستمر ضمن ثقافة الخدمة الحكومية.

## course\_daily\_schedule

ينفذ البرنامج على مدى ثلاثة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات يومياً. يتضمن كل يوم عرضاً معرفياً مركزاً، وتمارين تطبيقية، ونقاشات موجهة، وتحليل حالات عملية. يخصص اليوم الأول لفهم جودة الخدمة وتحليل المتعاملين، ويركز اليوم الثاني على المعايير والمؤشرات، بينما يتناول اليوم الثالث تخطيط مبادرات التحسين وآليات المتابعة والتقارير.

## course\_assessment

يتم تقييم استفادة المشاركين من خلال التفاعل أثناء الجلسات، وتنفيذ التمارين التطبيقية، وتحليل حالات تحسين الخدمة، وإعداد مخرجات عملية مرتبطة بمعايير ومؤشرات **الجودة**. وفي نهاية البرنامج يحصل المشاركون على شهادة حضور أو إتمام من AINFCT وفق متطلبات المشاركة المعتمدة.

## course\_key\_competencies

- تخطيط جودة الخدمة.
- تحليل تجربة المتعامل.
- تصميم معايير الخدمة.
- قياس الأداء الخدمي.
- تحسين الإجراءات الحكومية.
- إدارة التحسين المستمر.

info@ainfct.com

ainfct.com

رقم التسجيل الضريبي: 472920235

## مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا

شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد

training@ainfct.com

ainfct.com