



ainfct

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

أساليب تطوير جودة الخدمات الحكومية والاهتمام بشكاوى المواطنين

فكرة الدورة

تواجه الجهات الحكومية اليوم توقعات متزايدة من المواطنين فيما يتعلق بسرعة الخدمة، وضوح الإجراءات، وسهولة الوصول إلى القنوات الرسمية. ولم تعد جودة الخدمة تُقاس فقط بإنجاز المعاملة، بل بمدى اتساق التجربة، عدالة التعامل، القدرة على الاستجابة، واستخدام الشكاوى كمصدر للتحسين المستمر. ومن هنا تبرز الحاجة إلى بناء فهم عملي لأدوات تطوير الخدمات الحكومية وآليات التعامل المهني مع شكاوى المواطنين ضمن إطار مؤسسي واضح.

تركز هذه الورشة من AINFCT على ربط مفاهيم جودة الخدمة بإجراءات العمل اليومية، وتوضيح كيفية تحليل رحلة المواطن، قياس مؤشرات الأداء، تصنيف الشكاوى، وتحديد أسبابها الجذرية. كما تساعد المشاركين على تحويل الملاحظات المتكررة إلى فرص تحسين قابلة للتنفيذ، مع مراعاة الشفافية، الحياد، وسرعة الاستجابة. وتتميز الورشة بطابع تطبيقي يوازن بين المفاهيم المهنية وأمثلة العمل الواقعية، بما يدعم تطوير خدمات حكومية أكثر موثوقية وقرباً من احتياجات المستفيدين.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحديد عناصر جودة الخدمة الحكومية من منظور المواطن.
- تحليل نقاط الضعف في تجربة الحصول على الخدمة.
- تطبيق أساليب فعالة لاستقبال الشكاوى ومعالجتها.
- تصنيف الشكاوى وفق الأولوية والتكرار ومستوى المخاطر.
- استخدام مؤشرات أداء مناسبة لقياس جودة الخدمة.
- اقتراح تحسينات عملية في إجراءات تقديم الخدمة.

منهجية الدورة

- مناقشات موجهة حول واقع جودة الخدمات الحكومية.
- تمارين عملية لتحليل رحلة المواطن ونقاط التعثر.
- دراسات حالة مختصرة حول شكاوى متكررة.
- محاكاة مواقف تواصل مع المواطنين أصحاب الشكاوى.
- تطبيق جماعي لإعداد خطة تحسين مبسطة.

أثر الدورة على المنظمة

- يمكن تعزيز جودة الخدمات الحكومية ومعالجة الشكاوى من خلال:
- رفع موثوقية الخدمات المقدمة للمواطنين.
 - تقليل تكرار الشكاوى التشغيلية.
 - تحسين التنسيق بين وحدات تقديم الخدمة.
 - دعم القرارات المعتمدة على بيانات المستفيدين.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- فهم متطلبات جودة الخدمة الحكومية.
- التعامل المهني مع شكاوى المواطنين.
- تحليل أسباب التعثر في مسارات الخدمة.
- صياغة مقترحات تحسين قابلة للتطبيق.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين المرتبطين بتقديم الخدمات الحكومية أو متابعة رضا المواطنين. كما يفيد الموظفين المعنيين بتحسين الإجراءات وتطوير قنوات استقبال الشكاوى ومعالجتها.

- موظفو مراكز خدمة المتعاملين والمواطنين.
- العاملون في إدارات **الجودة** والتميز المؤسسي.
- مسؤولو استقبال ومتابعة شكاوى المواطنين.
- المشرفون على إجراءات تقديم الخدمات الحكومية.
- فرق تطوير **الأداء** والتحسين الإداري.

اليوم الأول: جودة الخدمات الحكومية وتجربة المواطن

- مفهوم جودة الخدمة في السياق الحكومي.
- توقعات المواطنين ومعايير الرضا عن الخدمة.
- مكونات رحلة المواطن عبر قنوات الخدمة.
- الفجوات الشائعة في تقديم الخدمات الحكومية.
- مبادئ العدالة والوضوح وسهولة الوصول.
- ربط جودة الخدمة بثقة المواطن في المؤسسة.

اليوم الثاني: إدارة شكاوى المواطنين وتحليلها

- مفهوم الشكاوى ودورها في تحسين الأداء.
- قنوات استقبال الشكاوى ومعايير توثيقها.
- تصنيف الشكاوى حسب الموضوع والأولية والحساسية.
- مهارات التواصل مع المواطن أثناء معالجة الشكاوى.
- تحليل الأسباب الجذرية للشكاوى المتكررة.
- إغلاق الشكاوى وتغذية المواطن بنتائج المعالجة.

اليوم الثالث: تحسين الخدمة وقياس الأداء

- استخدام مؤشرات الأداء في متابعة جودة الخدمة.
- قياس زمن الاستجابة ومستوى رضا المستفيدين.
- تحديد فرص التحسين في إجراءات الخدمة.
- بناء خطة تحسين مبسطة لمعالجة الشكاوى.
- متابعة تنفيذ إجراءات التحسين والتصحيح.
- تطبيق مبادئ ISO 10002 في التعامل مع الشكاوى.

course_daily_schedule

يمتد البرنامج لمدة ثلاثة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات يومياً. يبدأ كل يوم بمراجعة قصيرة لمخرجات اليوم السابق وتحديد أهداف الجلسة، ثم ينتقل إلى عرض المفاهيم الرئيسية، يلي ذلك تطبيقات عملية ومناقشات جماعية مرتبطة بواقع تقديم الخدمات الحكومية. يختتم كل يوم بتمرين تطبيقي أو تلخيص لأبرز الدروس المستفادة، مع ربط المخرجات بخطة تحسين قابلة للاستخدام.

course_assessment

يعتمد تقييم المشاركين على التفاعل داخل الورشة، تنفيذ التمارين التطبيقية، والمشاركة في تحليل حالات الشكاوى وتحسين الخدمة. ويحصل المشاركون الذين يستكملون متطلبات الحضور والمشاركة على شهادة حضور أو إتمام صادرة عن AINFCT.

course_key_competencies

- جودة الخدمة الحكومية.
- تحليل تجربة المواطن.
- إدارة شكاوى المستفيدين.
- التواصل المهني مع الجمهور.
- قياس مؤشرات الأداء الخدمي.
- التحسين المستمر للإجراءات.
- (REFERENCES USED)

مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر

201152466358+

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