



**التدريبية: تحسين جودة الخدمات الحكومية  
والتميز في تقديم الخدمة للمواطنين الدورة**

اغسطس ٢٠٢٦ ٠٧ - ٠٣

بروكسل

(للشخص الواحد) € ٤٤٠٠

Ref: #QUA8633\_384200





## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

المجتمعية. في ظل الثقة بين المواطن والدولة، وتُساهم بشكل مباشر في تُعد جودة الخدمات الحكومية عاملاً حاسماً في بناء أصبح تحسين جودة الخدمات الحكومية ليس التوجهات العالمية نحو الحوكمة الرشيدة ورضا تحقيق التنمية الشاملة والرفاهية من العام. يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة مجرد هدف، بل ضرورة استراتيجية للارتقاء بالأداء المستفيدين، الدورة في مفاهيم تطبيق أفضل الممارسات وأحدث المنهجيات لتحقيق المتخصصة لتمكين الكوادر في القطاع الحكومي تصميم رحلة المتعامل، وتطبيق أدوات إدارة الجودة في القطاع العام، قياس رضا التميز في تقديم الخدمة. ستتعمق المشاركون كيفية تحديد احتياجات وتوقعات المواطنين، التحسين المستمر في سياق الخدمات الحكومية. سيتعلم المتعاملين، إن هذا البرنامج التدريبي لتحسين الوصول والسرعة\*\*، وبناء ثقافة مؤسسية تبسيط الإجراءات الحكومية، استخدام التكنولوجيا ذات جودة عالية، تُساهم في زيادة الكفاءة، مصمم لتمكين الموظفين والقيادات من تقديم خدمات تتمحور حول المتعامل. Kerry Brownng، تستند الدورة إلى أعمال خبراء في جودة الخدمات تقليل البيروقراطية، وتعزيز الشفافية والمساءلة. حكومية في تحسين الأداء الحكومي. وكتابهما "Public Services Management" يُقدم رؤى العامة مثل Stephen P. Osborne قيمة حول التحديات والفرص



## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء الإدارات الحكومية.
- رؤساء الأقسام في الجهات الحكومية.
- موظفو الصف الأمامي في مراكز الخدمة.
- المتخصصون في إدارة الجودة في القطاع العام.
- الموظفون المعنيون بخدمة المتعاملين.
- فرق تطوير السياسات والإجراءات الحكومية.
- المراجعون الداخليون في الجهات الحكومية.
- مدراء المشاريع الحكومية.
- أخصائيو تطوير الأداء المؤسسي.
- أي شخص معني بتحسين تقديم الخدمات الحكومية.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- الهيئات الحكومية وما في حكمها.
- البلديات والمحليات.
- الوزارات والهيئات المستقلة.
- مراكز خدمة المتعاملين الحكومية.
- الجهات الأمنية (خدمات الجمهور).
- المؤسسات التعليمية الحكومية.
- المؤسسات الصحية الحكومية.
- الجهات القضائية (خدمات المتقاضين).
- شركات القطاع العام.
- المؤسسات التنظيمية والرقابية.



## الأقسام المؤسسة المستهدفة:

- خدمة المتعاملين.
- إدارة الجودة.
- العمليات والإجراءات.
- التطوير المؤسسي.
- الموارد البشرية (التدريب والتأهيل).
- التحول الرقمي.
- التخطيط الاستراتيجي.
- التدقيق الداخلي.
- العلاقات العامة والإعلام.
- تقنية المعلومات.

## أهداف الدورة التدريبية:

أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد



- فهم مفاهيم جودة الخدمات الحكومية ومبادئ التميز.
- تحديد احتياجات وتوقعات المتعاملين الحكوميين.
- تصميم وتطوير رحلات المتعاملين الفعالة.
- تطبيق أدوات قياس رضا المتعاملين.
- تحليل الأداء الحالي وتحديد فرص التحسين.
- تبسيط الإجراءات الحكومية وتقليل زمن الإنجاز.
- استخدام التكنولوجيا لتعزيز جودة الخدمة\*\*.
- بناء ثقافة التميز في تقديم الخدمة.
- التعامل الفعال مع شكاوى وملاحظات المتعاملين.
- العام. المساهمة في تحقيق أهداف الحكومة الذكية والرضا

## **منهجية الدورة التدريبية:**



الخدمات منهجية تدريبية تجمع بين المفاهيم النظرية المتقدمة يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة على حالة من تجارب حكومية ناجحة على الحكومية. تُقدم الدورة مزيجاً من المحاضرات والتطبيقات العملية الواقعية في سياق تصميم مبادرات تحسين جودة الخدمات. سيتعلم مستوى العالم، وورش عمل تطبيقية تُمكن المشاركين من التفاعلية، دراسات يتم تشجيع المناقشات نقاط الاحتكاك في رحلة المتعامل، وتطوير حلول المشاركون كيفية رسم خرائط لتدفق العمليات، تحديد لتعزيز الفهم وتنمية القدرة على تطبيق أفضل الجماعية، العصف الذهني، وتمارين حل المشكلات مبتكرة لتبسيط الإجراءات. تغيير إيجابي في تقديم تنمية مهارات التفكير الاستراتيجي، التحليل النقدي، الممارسات في بيئاتهم العملية. تُركز الدورة على على بناء أنظمة جودة قوية تُساهم في الخدمات. تُقدم تغذية راجعة بناءة ومستمرة لضمان والقيادة التحويلية لإحداث في الخدمة. المواطنيين. يلتزم BIG BEN Training Center بتمكين زيادة كفاءة الخدمات الحكومية وتحقيق رضا قدرة المتدربين الكوادر الحكومية من قيادة مسيرة التميز

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

### التميز. الوحدة الأولى: أسس جودة الخدمات الحكومية ومفاهيم



- مفهوم جودة الخدمة في القطاع العام.
- مبادئ التميز الحكومي.
- أهمية رضا المتعاملين وتأثيره على الأداء الحكومي.
- الفرق بين جودة الخدمات الحكومية والخاصة.
- التحديات الفريدة لتقديم الخدمات الحكومية\*\*.
- التوجهات العالمية في تحسين الخدمات العامة.
- أخلاقيات الخدمة الحكومية والمسؤولية الاجتماعية.

## البيانات. الوحدة الثانية: قياس رضا المتعاملين وتحليل

- منهجيات قياس رضا المتعاملين الحكوميين.
- البؤرية، الشكاوى). أدوات جمع الملاحظات (الاستبيانات، المجموعات الحكومية. مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لجودة الخدمات
- تحليل بيانات رضا المتعاملين وتحديد الفجوات.
- نظام إدارة الشكاوى والمقترحات.
- الاستماع إلى صوت المتعامل (VoC).
- تقارير الأداء واستخدامها في صنع القرار.

## الإجراءات. الوحدة الثالثة: تصميم رحلة المتعامل وتبسيط

- مفهوم رحلة المتعامل (Customer Journey).
- رسم خرائط رحلة المتعامل الحكومي.
- تحديد نقاط الألم (Pain Points) في الرحلة.
- الضرورية. تبسيط الإجراءات الحكومية وإلغاء المتطلبات غير
- تصميم الخدمات الرقمية ومنصات الخدمة الموحدة.
- تطوير اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs).
- إدارة توقعات المتعاملين بفعالية.



## الحكومية. الوحدة الرابعة: الابتكار في تقديم الخدمات

- مفهوم الابتكار في القطاع العام.
- تصميم الخدمات المرتكز على المتعامل.
- الضخمة. استخدام الذكاء الاصطناعي (AI) وتحليلات البيانات
- تطبيق تقنيات الأتمتة الروبوتية للعمليات (RPA).
- قنوات الخدمة المتعددة (Omnichannel).
- الشراكات بين القطاعين العام والخاص لتحسين الخدمات.
- مستقبل الخدمات الحكومية والمدن الذكية.

## المستمر. الوحدة الخامسة: بناء ثقافة التميز والتحسين

- دور القيادة في تعزيز جودة الخدمة.
- بناء ثقافة تتمحور حول المتعامل داخل المؤسسة.
- تدريب وتأهيل الموظفين على مهارات تقديم الخدمة.
- برامج التحفيز والتقدير للمتميزين في الخدمة.
- تطبيق دورة ديمنج (PDCA) للتحسين المستمر.
- إدارة التغيير عند تطبيق مبادرات الجودة.
- التحضير للجوائز الحكومية للتميز.

## الأسئلة المتكررة:

### التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة.

### الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد



المدة إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، ساعة تدريبية. راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

## سؤال للتأمل:

سيجما (Six) على الموارد الحكومية، كيف يمكن للجهات الحكومية أن في ظل التحديات المتزايدة لرضا المواطنين والضغط والعدالة في تقديم الخدمات بفعالية لتحسين جودة الخدمات وتقليل الهدر، (Sigma) تُطبق مفاهيم اللين (Lean) والستة للجميع؟ مع الحفاظ على الشفافية

**ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟**



مختلفة عن بتركيزها المتخصص على تحسين جودة الخدمات الحكومية تتميز هذه الدورة من BIG BEN Training Center نحن نقدم منهجاً تعليمياً فريداً يُدمج الدورات العامة التي تتناول الجودة في القطاع والتميز في تقديم الخدمة، مما يجعلها المصممة خصيصاً للقطاع الحكومي. ما يميز هذه الدورة المفاهيم الأكاديمية الحديثة مع التطبيقات العملية الخاص. التكنولوجيا لتحسين والتكتيكية لتصميم خدمات تتمحور حول المواطن، تبسيط هو تزويد المشاركين بالمهارات الاستراتيجية وورش العمل التفاعلية، سيتعلم المتدربون الكفاءة والوصول. من خلال دراسات الحالة الحكومية الإجراءات المعقدة، واستخدام بتقديم المعرفة، بل تُعد للابتكار، وبناء ثقافة مؤسسية تُعلي من قيمة كيفية تحويل التحديات البيروقراطية إلى فرص الناجحة ملموس في جودة الخدمات الحكومية وتعزيز المشاركين ليكونوا عوامل تغيير حقيقيين، قادرين على التعامل. إنها لا تكتفي ثقة ورضا المواطنين. إحداث تأثير