جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-AL-118

الإدارة العامة والشؤون القانونية والقطاع الحكومي

ميثاق خدمة المتعاملين الحكومي

Public Service Customer Charter

المدة	اللغة	الأنماط	الساعات	المستوى
5 أو 10 أيام	**العربية أو الإنجليزية**	**حضوري، أونلاين، داخل المؤسسة**	**35 / 70**	**متوسط (تطبيقي)**

نظرة عامة

تحوّل دورة ميثاق خدمة المتعاملين الحكومي الممارسات الجيدة المعتمدة إلى خطوات عملية يتدرب عليها المشاركون في التمارين ثم يطبقونها في العمل. برامج للجهات الحكومية والإدارات القانونية والمكاتب التي تدير العمل اليومي للمؤسسات. اختر 5 أو 10 أيام، حضوريًا أو أونلاين، بالعربية أو الإنجليزية، ويمكن للمؤسسات تنفيذها داخليًا وتكييف الأمثلة مع طبيعة عملها.

ما ستتمكن من القيام به

- تطبيق أساليب ومعايير ميثاق خدمة المتعاملين الحكومي على مهام حقيقية.
- اتباع ممارسات عمل آمنة وممتثلة وموثقة.
- تجنّب الأخطاء الأكثر تسببًا في إعادة العمل أو الأعطال.
- نقل الممارسات الجيدة إلى فريق العمل.
- استخدام الأدوات والفحوصات والحسابات الصحيحة خطوة بخطوة.

الفئة المستهدفة

موظفو الجهات الحكومية والمستشارون القانونيون ومسؤولو الامتثال ومساعدو التنفيذيين والإداريون. يستفيد منها أكثر الممارسون الذين لديهم خبرة من سنة إلى خمس سنوات.

المحاور الرئيسية

- الأطر التنظيمية والقانونية
- الصياغة والتوثيق
- تصميم الخدمات وقياس أدائها
- الامتثال والضوابط
- التواصل والمراسم
- ممارسات الحكومة الرقمية

الأنماط والرسوم

5 أيام حضوري	**USD 4,750**
5 أيام أونلاين	**USD 2,950**
10 أيام حضوري	**USD 8,950**
10 أيام أونلاين	**USD 5,450**
داخل المؤسسة (إن هاوس)	**عرض سعر للمجموعة**

الرسوم للمشارك ولا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

للتسجيل والاستفسار

WhatsApp: +971 56 674 7382

البريد: info@garnettrainings.com

التدريب: training@garnettrainings.com

الموقع: garnettrainings.com

المنطقة الحرة لمدينة الشارقة للنشر، الشارقة، الإمارات

الشهادة

يحصل المشاركون الذين يحضرون 90% على الأقل من الجلسات ويجتازون التقييم النهائي على شهادة إتمام تذكر 35 ساعة تدريبية (5 أيام) أو 70 ساعة تدريبية (10 أيام).

محتوى برنامج 5 أيام

اليوم 1 ميثاق خدمة المتعاملين الحكومي: المبادئ والمعايير
- الامتثال والضوابط
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- التواصل والمراسم
- ممارسات الحكومة الرقمية

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- الأطر التنظيمية والقانونية
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- الصياغة والتوثيق
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- تصميم الخدمات وقياس أدائها
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 ميثاق خدمة المتعاملين الحكومي: المبادئ والمعايير
- الامتثال والضوابط
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- التواصل والمراسم
- ممارسات الحكومة الرقمية

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- الأطر التنظيمية والقانونية
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- الصياغة والتوثيق
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- تصميم الخدمات وقياس أدائها
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 7 الأدوات الرقمية والبيانات والأتمتة
- أدوات التحليل والبرمجيات
- استخدام الذكاء الاصطناعي في المجال

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 9 مشروع تطبيقي
- تحليل تحدٍ حقيقي من مؤسسة المشارك
- إعداد الحل وخطة التنفيذ

اليوم 10 العرض والتقييم النهائي والشهادة
- عرض المشاريع ومناقشتها
- الاختبار النهائي وتسليم الشهادات

المواعيد 2027–2030

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
1 – 5 مارس 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
10 – 14 مايو 2027	5 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	4,750
9 – 20 أغسطس 2027	10 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	8,950
6 – 10 سبتمبر 2027	5 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	4,750
17 – 28 يناير 2028	10 أيام حضوري	جنيف	الإنجليزية	8,950

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
8 – 12 مايو 2028	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
11 – 22 سبتمبر 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
15 – 19 أكتوبر 2028	5 أيام حضوري	الرياض	العربية	4,750
1 – 5 يناير 2029	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
15 – 26 أبريل 2029	10 أيام حضوري	مسقط	العربية	8,950
14 – 18 مايو 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
16 – 20 يوليو 2029	5 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	4,750
1 – 12 أبريل 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
13 – 24 مايو 2030	10 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	8,950
5 – 9 أغسطس 2030	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
18 – 22 نوفمبر 2030	5 أيام حضوري	الدار البيضاء	الإنجليزية	4,750

تتوفر نسخ مخصصة وداخل المؤسسة من هذه الدورة عند الطلب. garnettrainings.com/ar/customise/