



## خدمة المتعاملين المتميزة (سبع نجوم) توافقاً مع الجيل الرابع

| بتاريخ                     | اماكن الإنعقاد | الرسوم (\$) | احجز مقعدك               |
|----------------------------|----------------|-------------|--------------------------|
| ١٣ ديسمبر - ١٧ ديسمبر ٢٠٢٦ | كوالالامبور    | ٣١٥٠        | <a href="#">سجل الآن</a> |

### مقدمة :

"الإمارات 2021 من أفضل دول العالم في خدمة المتعاملين"

تتناول هذه الدورة القواعد الأساسية واتجاهات ومنهجيات الإدارة الحديثة التي تمكنك من تصميم وتقديم خدمة متعاملين ذات جودة عالية كما أنها تركز على بناء علاقات طويلة الأمد بالمتعاملين من خلال تطوير استراتيجيات فعالة في خدمة المتعاملين

من الإرشادات اللازمة للتعامل مع التقنيات الحديثة في مجال خدمة المتعاملين كما تهدف لتطوير مهارات وقدرات واتجاهات القائمين على إدارة مراكز الخدمة و موظفي خدمة المتعاملين وتأهيلهم لتقديم خدمات حكومية متميزة ذات مستوى سبع نجوم، تماشياً مع رؤية الإمارات بأن تكون من أفضل الدول في العالم بحلول العام ٢٠٢١ ، وتوافقاً مع رؤية سمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة ، حاكم دبي- في تطبيق منظومة الجيل الرابع

الاهداف العامة للبرنامج :



يهدف هذا البرنامج إلى تحقيق طفرة نوعية في كفاءة وفعالية الخدمات الحكومية المتميزة من خلال:

- رفع مستوى المؤسسة للحصول على تصنيف عالٍ بمعايير 7 نجوم
- تقديم خدمات متميزة بالتوافق مع الجيل الرابع
- زيادة عدد قنوات تقديم الخدمة والسرعة في تقديم الخدمة
- اكتساب المعارف المتعلقة بتصميم وتنفيذ وتطوير وإدارة الخدمات العامة
- ضمان تجربة مريحة لجميع المستفيدين من خدمات الإدارة.
- تسهيل الإجراءات وتحقيق التميز في إتمام معاملات المتعاملين.
- السرعة الدقة في تقديم الخدمة

#### الاهداف السلوكية للبرنامج

- تعزيز كفاءة وفعالية الخدمة لدى العاملين في الإدارات.
- تعميم المعايير وتوقعات المتعاملين على موظفي خدمة المتعاملين.
- توفير أداة لقياس الأداء بالتركيز على نتائج خدمة المتعاملين.
- تحسين أداء العاملين فيها يتعلق بتعزيز رضا المتعاملين.
- توعية المتعاملين حول معايير الخدمة التي يمكنهم توقعها من الجهة.
- تزويد المتعاملين بمعلومات الاتصال الضرورية وآلية التغذية الراجعة