



ميثاق خدمة المتعاملين الحكومي

Public Service Customer Charter

المدة 5 أو 10 أيام اللغة العربية أو الإنجليزية الأنماط حضوري، أونلاين، داخل المؤسسة الساعات 70 / 35

نظرة عامة

دورة ميثاق خدمة المتعاملين الحكومي جزء من مسار الإدارة العامة والشؤون القانونية والقطاع الحكومي في مركز جارنت العالمي للتدريب. برامج للجهات الحكومية والإدارات القانونية والمكاتب التي تدير العمل اليومي للمؤسسات. تُقدّم الدورة باللغتين العربية والإنجليزية، كبرنامج من 5 أيام أو 10 أيام، حضوريًا في مدن مثل دبي والرياض والقاهرة ولندن وإسطنبول، أو أونلاين مباشر، ويمكن تنفيذها داخل مؤسستك بمحتوى وأمثلة مصممة لطبيعة عملك.

ما ستتمكن من القيام به

- شرح المبادئ والمصطلحات والمعايير التي تحكم مجال ميثاق خدمة المتعاملين الحكومي.
- تطبيق أساليب وأدوات مجرّبة على مواقف حقيقية من بيئة عملك.
- تحليل فجوات الأداء والمخاطر والأسباب الجذرية واختيار الاستجابة المناسبة.
- قياس النتائج بمؤشرات عملية وعرضها بوضوح على الإدارة.
- الخروج بخطة عمل شخصية تبدأ في تطبيقها من الأسبوع التالي.

الفئة المستهدفة

موظفو الجهات الحكومية والمستشارون القانونيون ومسؤولو الامتثال ومساعدو التنفيذيين والإداريون.

المحاور الرئيسية

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

الأنماط والرسوم

USD 4,750	5 أيام حضوري
USD 2,950	5 أيام أونلاين
USD 8,950	10 أيام حضوري
USD 5,450	10 أيام أونلاين

داخل المؤسسة (إن هوس) عرض سعر للمجموعة

الرسوم للمشاركة ولا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

للتسجيل والاستفسار

WhatsApp: +971 56 674 7382

البريد: info@garnettrainings.com

التدريب: training@garnettrainings.com

الموقع: www.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 أساسيات ميثاق خدمة المتعاملين الحكومي

- النطاق والمصطلحات والمعايير الحاكمة
- الأطر التنظيمية والقانونية

اليوم 2 الأساليب والأدوات

- الصياغة والتوثيق
- تصميم الخدمات وقياس أدائها

اليوم 3 التطبيق ودراسات الحالة

- الامتثال والضوابط
- ممارسات الحكومة الرقمية

اليوم 4 الأداء والمخاطر والامتثال

- التواصل والمراسم
- مؤشرات القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل

- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل
- التقييم النهائي وخطة العمل الشخصية

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 أساسيات ميثاق خدمة المتعاملين الحكومي

- النطاق والمصطلحات والمعايير الحاكمة
- الأطر التنظيمية والقانونية

اليوم 2 الأساليب والأدوات

- الصياغة والتوثيق
- تصميم الخدمات وقياس أدائها

اليوم 3 التطبيق ودراسات الحالة

- الامتثال والضوابط
- ممارسات الحكومة الرقمية

اليوم 4 الأداء والمخاطر والامتثال

- التواصل والمراسم
- مؤشرات القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل

- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل
- التقييم النهائي وخطة العمل الشخصية

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية

- تعمق في الحالات المعقدة
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 7 الأدوات الرقمية والبيانات والأتمتة

- أدوات التحليل والبرمجيات
- استخدام الذكاء الاصطناعي في المجال

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية

- معايير قياس الأداء العالمية
- دراسات حالة دولية

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)
8 - 12 مارس 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
19 - 30 أبريل 2027	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
10 - 14 مايو 2027	5 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	4,750
2 - 13 أغسطس 2027	10 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	8,950
13 - 17 سبتمبر 2027	5 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	4,750
17 - 28 يناير 2028	10 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	8,950

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
10 - 21 أبريل 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
15 - 19 مايو 2028	5 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	4,750
18 - 22 سبتمبر 2028	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
16 - 20 أكتوبر 2028	5 أيام حضوري	فيينا	الإنجليزية	4,750
1 - 5 يناير 2029	5 أيام حضوري	فيينا	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
10 - 21 ديسمبر 2029	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
4 - 15 فبراير 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
1 - 5 أبريل 2030	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
13 - 24 مايو 2030	10 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	8,950
4 - 8 أغسطس 2030	5 أيام حضوري	القاهرة	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. [/www.garnettrainings.com/ar/customise](http://www.garnettrainings.com/ar/customise)