



إدارة الشكاوى والتظلمات واستعادة الثقة



الإمارات العربية المتحدة - دبي

2026 / 12 /03 – 11/29



مقدمة:

في ظل الرؤية السيادية لدولة الإمارات العربية المتحدة الرامية إلى تصفير البيروقراطية وجعل صوت المتعامل نبضاً استراتيجياً للتطوير المستمر، لم تعد الشكوى عبئاً إدارياً، بل أصبحت "فرصة سيادية" لاستعادة الثقة وترسيخ ريادة المؤسسة. إن إدارة التظلمات بنزاهة واحترافية هي الضمانة الأكيدة لحماية سمعة الدولة وضمان العدالة المؤسسية، عبر تحويل مواقف الاستياء إلى قصص ولاء وطني راسخ. يهدف هذا البرنامج إلى تمكين الكوادر من أدوات "الهندسة الاسترجاعية" للثقة والذكاء العاطفي القيادي، لضمان معالجة جذور التحديات وتصفير الفجوات الإجرائية، مما يرسخ ريادة المؤسسة كبيئة عمل استراتيجية تدعم التميز والسيادة الوطنية الشاملة والنمو المستدام.

أهداف الدورة:

- استيعاب فلسفة "التظلم السيادي" وعلاقتها بالرشاقة المؤسسية وتصفير البيروقراطية في رحلة استعادة الثقة والنمو.
- تطوير مهارات التحقيق الفني والنزيه في الشكاوى المعقدة لضمان الوضوح التام والعدالة المطلقة والريادة.
- إتقان فن مواءمة "استراتيجيات استرداد الخدمة" مع مستهدفات التميز والريادة الوطنية لضمان بناء جسور المصادقية.
- حوكمة "نظام إدارة المظالم" للمؤسسة لضمان حصانته ضد الانحياز أو الترهل الإداري والنزاهة والشفافية.
- اكتساب مهارات تصفير فجوات التواصل عبر تقنيات "الاحتواء الاستراتيجي" ورصد نبض المتعامل واستباق تطلعاته.
- تعزيز السيادة المعلوماتية من خلال تحصين سجلات المتظلمين ومنع التبعية التقنية في إدارة منصات المعالجة والنمو.
- تطبيق استراتيجيات "بناء الثقة عبر الشفافية" لتعزيز كفاءة الأداء وتصفير الهدر الزمني والجهد في حل النزاعات.
- تطوير مهارات إدارة المعضلات الأخلاقية المرتبطة بقرارات "التسوية والتعويض" وتأثيرها على النزاهة الوطنية الشاملة.
- صياغة خارطة طريق شاملة لتحويل "إدارة الشكاوى" إلى درع استراتيجي محصن يدعم الريادة والتميز والسيادة.



محتويات الورشة:

اليوم الأول:

فلسفة التظلمات وتصفير البيروقراطية في استعادة الثقة

من "إسكات الصوت" إلى "الإصغاء الاستراتيجي النابضة والرشاقة الإدارية"

- مفهوم الشكوى كقوة سيادية: لماذا نحتاج لـ "المعارضة البناءة" لضمان نمو الدولة والتميز والريادة الوطنية؟
- مواءمة رحلة المعالجة مع استراتيجية تصفير البيروقراطية: إلغاء عوائق التسلسل الهرمي في البت في التظلمات والنزاهة.
- تحليل العلاقة بين "سرعة الاستجابة" وبين بناء الثقة والمصادقية الوطنية في جودة الخدمات والنمو الشامل والريادة.
- تمرين هندسة النبض المهني: تحديد مسببات التظلمات الكبرى وتصميم مسارات "معالجة فورية" بنزاهة ووضوح تامة.

النزاهة والسيادة في بناء "منظومات العدالة الموثوقة والحصينة"

- مفهوم السيادة على "سجلات التظلمات": حماية بيانات المشتكين من التلاعب أو التسريب والتميز والنزاهة والوضوح.
- دور القائد في حماية جودة المخرجات عبر ممارسات النزاهة في برمجة معايير "الحق والعدل" والسيادة الوطنية والنمو.
- سيكولوجية اليقين المؤسسي: بناء المصادقية عبر الشفافية في عرض آليات التحقيق بنزاهة ووضوح وريادة وطنية.
- صياغة ميثاق أخلاقيات "الاستجابة السيادية" لضمان توافق سلوك الفرق مع القيم الوطنية والنمو المستدام والريادة.

اليوم الثاني:

الهندسة التقنية للتحقيق والسيادة في فهم فجوات الثقة

الأمان الرقمي والربط البيئي لأنظمة "تحليل الأدلة والتحقيق الذكي"

- هندسة "تكامل بيانات الشكاوى" وكيفية حوكمة مساراتها لضمان السيادة المعلوماتية والوضوح والتميز والنمو الشامل.
- الأمان الرقمي كركيزة للاستعادة: حماية "أعصاب التحقيق" من هجمات التزييف المعلوماتي والنزاهة والشفافية تامة.
- إدارة الهوية الرقمية للمتظلم وأثرها على موثوقية النتائج والنزاهة الإجرائية والريادة الوطنية الشاملة والنمو والتميز.
- تمرين تقني: تصميم بروتوكول تصفير "التأخير الإجرائي" في قضايا التظلمات بنزاهة وشفافية تامة والتميز والوضوح.



أخلاقيات التفاعل مع أنظمة "الذكاء الاصطناعي في فرز المظالم"

- حدود استخدام الذكاء الاصطناعي في "كشف المصادقية الرقمية" دون انتهاك السرية السيادية أو الخصوصية والتميز.
- حوكمة مخرجات أنظمة "تحديد الأولوية الاستراتيجية": الضمان الأخلاقي للعدالة والنزاهة والسيادة والنمو الشامل والريادة.
- مفهوم الأمانة في الأتمتة: تجنب الاعتماد الكلي على "تقييم الآلة" دون وجود حكمة قيادية بشرية والنزاهة والتميز.
- ورشة عمل: وضع ضوابط أخلاقية لاستخدام البيانات الضخمة في تطوير كفاءة نظام التظلمات والريادة والنمو الشامل.

اليوم الثالث:

الحياد والعدالة في بيئة العمل المعززة بمعالجة النزاعات

النزاهة المهنية ومكافحة الانحياز في "البت في المظالم وتصفير الفجوات"

- أخلاقيات العدالة في "إعادة الحقوق": ضمان نزاهة تقييم موقف المتعامل بناءً على تحليل الواقع الفعلي والنمو والسيادة.
- الرقابة الأخلاقية على أنظمة "التحقق اللحظي": كيف نضمن الشفافية والنزاهة في رصد انضباط مقدم الخدمة والتميز؟
- تطبيق قاعدة الإرادة البشرية القيادية: التدخل لتجاوز قرار آلي قد يضر بمبدأ السيادة أو الروح المعنوية والريادة والنمو.
- حساب معامل الثقة في "تقارير التسوية" لتقليل احتمالات الخطأ الناتج عن الهلوسة الرقمية والنمو الشامل والريادة.

حوكمة المسؤولية عن مخرجات "القرارات الحكومية المؤتمتة"

- المسؤولية المهنية للقائد عند حدوث "ظلم إجرائي" أدى لتأخر مهمة سيادية والنزاهة والتميز والنمو والوضوح والريادة.
- إدارة العلاقة مع مزودي تكنولوجيا "منصات إدارة القضايا": ضمان السيادة والشفافية في الملكية الفكرية والنمو والريادة.
- بناء أنظمة التحقق المزدوج لضمان عدم غياب الحكمة البشرية في العمليات السيادية الحساسة والتميز والوضوح والنمو.
- تمرين محاكاة: إدارة أزمة تواصل ناتجة عن خلل في سجلات "النبض العدلي" وكيفية علاجه بنزاهة استراتيجية وتامة.



اليوم الرابع:

المسؤولية المهنية وإدارة السمعة في عصر "الاسترداد الاستباقي"

القيادة الاتصالية وحماية السمعة في البيئات الرقمية والميدانية

- أخلاقيات إدارة السمعة عبر الابتكار في الحلول: الموازنة بين فخر التكنولوجيا ووقار السيادة والتميز والنزاهة والنمو.
- الرقابة على البصمة الرقمية للأنظمة وأثرها على حيادية ومصداقية القرار السيادي والريادة والتميز والنمو الشامل.
- بناء نظام الإفصاح الاستباقي عن الإصلاحات: ضمان الشفافية لتصفير فرص انتشار شائعات تعطل العدالة والسيادة.
- التدقيق الأخلاقي على سلاسل التوريد التقني (شركات الأنظمة) لضمان خلوها من الممارسات المضللة والسيادة والنزاهة.

أخلاقيات الاستجابة للأزمات والانتهاكات في أنظمة بيانات المتظلمين

- المسؤولية الأخلاقية في التبليغ عن الثغرات التقنية التي قد تهدد الأمن القومي والسيادة والتميز والنمو الشامل والريادة.
- فن التواصل الأخلاقي أثناء تعطل منصات المعالجة: حماية الثقة عبر بيانات صادقة ونزيهة دون تضليل والريادة والنمو.
- إدارة التعافي المؤسسي: إجراءات إعادة بناء الصورة بعد رصد انحراف في أداء خوارزميات المعالجة والسيادة والتميز.
- بناء خطة الحصانة الرقمية للمنظومة: تحصين الشبكة ضد الهجمات السيبرانية أو الإهمال المنهجي والتقني والنمو الشامل.

اليوم الخامس:

مختبر الابتكار المهني وصناعة نموذج "القائد النزيه"

التطبيق العملي وتصفير البيروقراطية في أنظمة الأداء والتميز المؤسسي

- تطوير خارطة الطريق التنفيذية لدمج نتائج التطلعات في العمليات اليومية بمرونة ورشاقة والنمو والتميز والسيادة.
- تصميم بروتوكولات الحوكمة الذكية الخاصة بـ "إدارة التغيير التصحيحي" لتصفير المسارات البيروقراطية والريادة والنمو.
- منهجية صياغة ملفات التميز للمنافسة في الجوائز الوطنية مع التركيز على الابتكار في تصفير مسببات الشكاوى.
- تمرين مختبر المحاكاة لإدارة العضلات التقنية والأخلاقية (مثل تضارب حق المتعامل مع مقتضيات السرية السيادية).



المخرجات الرئيسية للدورة:

- امتلاك استراتيجية حصانة السمعة تضمن نزاهة التعامل مع التظلمات بنسبة 100% والريادة والنمو والتميز والسيادة.
- القدرة على هندسة بيانات عمل "عادلة وسيادية" بمرونة وتوافق مع متطلبات الريادة والتميز العالمي والسيادة الوطنية.
- إتقان أدوات الرقابة الأخلاقية على أنظمة الأتمتة لضمان الشفافية وتصفير مخاطر الانحياز الرقمي والتميز والوضوح والنمو.
- بناء سجل ممارسات فضلى في إدارة بيانات السعادة يدعم اتخاذ القرار القيادي الآمن والمستدام والنمو الشامل والنزاهة.
- تحقيق جاهزية كاملة للمؤسسة والمسؤول للمنافسة في فئات التميز والريادة في الابتكار والسيادة والنزاهة والنمو الشامل.

الفئة المستهدفة:

- القيادات ومدراء إدارات سعادة المتعاملين، الشؤون القانونية، التفتيش والرقابة، الاستراتيجية، والسيادة والنزاهة والنمو.
- مسؤولو التميز المؤسسي، مستشارو الحوكمة، وفرق تصفير البيروقراطية في قطاع الإدارة والتكنولوجيا والسيادة الوطنية.
- رؤساء أقسام الشكاوى، خبراء التحقيق الإداري، ومستشارو الاستراتيجية في المنشآت الحكومية والسيادية والاتحادية والنمو.
- رؤساء فرق مشاريع "التحول الرقمي والخدمات الذكية" والكوادر المعنية بتطوير منظومات الأداء والريادة والنمو والتميز.
- الكوادر الطموحة الساعية لامتلاك جدارات القائد النزيه في عصر الذكاء الاصطناعي والسيادة والنزاهة والتميز والنمو الشامل.

أساليب التدريب:

- يتم استخدام بعض من الأساليب التالية أو الكل حسب المتطلبات لكل تخصص :
- دراسة الحالة المعقدة (Complex Case Studies)
- المحاكاة والألعاب الاستراتيجية (Simulation and War Gaming)
- ورش العمل القائمة على التفكير التصميمي (Design Thinking Workshops)
- حلقات النقاش مع خبير من القطاعين العام والخاص. (Expert Panels)
- المختبرات التكنولوجية التفاعلية (Interactive Technology Labs)
- التعلم من الأقران عبر الجهات الحكومية (Inter-Agency Peer Learning)
- نهج التعلم المدمج والمستمر (Blended & Continuous Learning Approach)