



تحويل شكاوى المتعاملين إلى فرص لتحسين الخدمة وبناء الولاء



الإمارات العربية المتحدة - دبي

2026 / 07 /30 – 26



مقدمة:

في ظل الرؤية السيادية لدولة الإمارات العربية المتحدة الرامية إلى تصفير البيروقراطية وجعل صوت المتعامل نبضاً استراتيجياً للتطوير المؤسسي، لم تعد الشكاوى عبئاً إدارياً، بل أصبحت "هدية تطويرية" ودرعاً لحماية جودة الخدمات الوطنية. إن القدرة على تحويل التحديات التي يواجهها المتعامل إلى فرص للابتكار هي الضمانة الأكيدة لبناء ولاء وطني ومؤسسي راسخ، بعيداً عن الجمود الإجرائي بنزاهة واحترافية مطلقة. يهدف هذا البرنامج إلى تمكين الكوادر من أدوات "الهندسة الاسترجاعية" للخدمات والذكاء العاطفي القيادي، لضمان معالجة جذور المشكلات وتصفير تكرارها، مما يرسخ قيادة المؤسسة كبيئة عمل استراتيجية تدعم التميز والسيادة الوطنية الشاملة والنمو المستدام.

أهداف الدورة:

- استيعاب فلسفة "الشكاوى كأصل سيادي" وعلاقتها بالرشاقة المؤسسية وتصفير البيروقراطية في رحلة التحسين والنمو.
- تطوير مهارات تحليل الجذور المسببة للشكاوى باحترافية تضمن معالجة الخلل بنزاهة ووضوح تامة.
- إتقان فن مواءمة "استراتيجيات استرداد الخدمة" مع مستهدفات التميز والريادة الوطنية لضمان بناء جسور الثقة.
- حوكمة "نظام إدارة التظلمات" للمؤسسة لضمان حصانته ضد المحسوبية أو البيروقراطية والنزاهة والشفافية.
- اكتساب مهارات تصفير فجوات الرضا عبر تقنيات "الاستماع النشط" ورصد نبض المتعامل واستباق احتياجاته المستقبلية.
- تعزيز السيادة المعلوماتية من خلال تحصين سجلات الشكاوى الوطنية ومنع التبعية التقنية في إدارة منصات التغذية الراجعة.
- تطبيق استراتيجيات "الولاء عبر الحلول" لتعزيز كفاءة الأداء وتصفير الهدر الزمني والجهد والتميز الشامل والريادة.
- تطوير مهارات إدارة المعضلات الأخلاقية المرتبطة بقرارات "التعويض والتسوية" وتأثيرها على النزاهة والعدالة المؤسسية.
- صياغة خارطة طريق شاملة لتحويل "نظام الشكاوى" إلى مختبر ابتكاري محصن يدعم الريادة والتميز والسيادة.



محتويات الورشة:

اليوم الأول:

فلسفة الشكاوى وتصفير البيروقراطية في معالجة التحديات

من "إدارة الأزمات" إلى "هندسة الفرص النابضة والرشاقة الاستراتيجية"

- مفهوم الشكاوى كقوة سيادية: لماذا نحتاج لـ "نقد التعامل" لضمان نمو الدولة والتميز والريادة الوطنية؟
- مواءمة رحلة المعالجة مع استراتيجية تصفير البيروقراطية: إلغاء عوائق التسلسل الهرمي في اتخاذ قرار الحل والنزاهة.
- تحليل العلاقة بين "سرعة إغلاق الشكاوى" وبين بناء الثقة والمصادقية الوطنية في جودة الخدمات والنمو الشامل.
- تمرين هندسة النبض الاستباقي: تحديد الشكاوى المتكررة وتصميم مسارات "تصفير المنشأ" بنزاهة ووضوح تامة.

النزاهة والسيادة في بناء "منظومات المعالجة الموثوقة والحصينة"

- مفهوم السيادة على "سجلات التظلمات": حماية بيانات المتعاملين من التلاعب أو الإهمال والتميز والنزاهة والوضوح.
- دور القائد في حماية جودة المخرجات عبر ممارسات النزاهة في برمجة معايير "العدالة في الحل" والسيادة الوطنية.
- سيكولوجية اليقين الخدمي: بناء المصادقية عبر الشفافية في توضيح أسباب الخلل وآليات الإصلاح بنزاهة ووضوح.
- صياغة ميثاق أخلاقيات "التعامل مع الشكاوى" لضمان توافق سلوك الفرق مع القيم الوطنية والنمو والريادة.

اليوم الثاني:

الهندسة التقنية للتحليل والسيادة في فهم فجوات الخدمة

الأمان الرقمي والربط البيئي لأنظمة "تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي"

- هندسة "تكامل بيانات الشكاوى" وكيفية حوكمة مساراتها لضمان السيادة المعلوماتية والوضوح والتميز والنمو.
- الأمان الرقمي كركيزة للتحليل: حماية "أعصاب التطوير" من هجمات التزييف المعلوماتي والنزاهة والشفافية تامة.
- إدارة الهوية الرقمية للمشتكي وأثرها على موثوقية التحقيق الفني والنزاهة الإجرائية والريادة الوطنية الشاملة.
- تمرين تقني: تصميم بروتوكول تصفير "الوقت الضائع" في نقل الشكاوى بين الإدارات بنزاهة وشفافية تامة والتميز.



أخلاقيات التفاعل مع أنظمة "الذكاء الاصطناعي في تصنيف التظلمات"

- حدود استخدام الذكاء الاصطناعي في "تحليل نبرة المتعامل" دون انتهاك السرية السيادية أو الخصوصية والتميز.
- حوكمة مخرجات أنظمة "تحديد الأولوية آلياً": الضمان الأخلاقي للعدالة والنزاهة والسيادة والنمو الشامل.
- مفهوم الأمانة في الأتمتة: تجنب الاعتماد الكلي على "الردود الآلية" دون وجود حكمة قيادية بشرية ونزاهة.
- ورشة عمل: وضع ضوابط أخلاقية لاستخدام البيانات الضخمة في تطوير كفاءة نظام الشكاوى والريادة والنمو.

اليوم الثالث:

الحياد والعدالة في بيئة العمل المعززة بمعالجة الشكاوى

النزاهة المهنية ومكافحة الانحياز في "التحقيق والبت في المطالبات"

- أخلاقيات العدالة في المعالجة: ضمان نزاهة تقييم موقف المتعامل بناءً على تحليل الواقع الفعلي والنمو والسيادة.
- الرقابة الأخلاقية على أنظمة "التعويض الآلي": كيف نضمن الشفافية والنزاهة في رصد انضباط مقدم الخدمة؟
- تطبيق قاعدة الإرادة البشرية القيادية: التدخل لتجاوز قرار آلي قد يضر بمبدأ السيادة أو الروح المعنوية والريادة.
- حساب معامل الثقة في "تقارير الرضا بعد الحل" لتقليل احتمالات الخطأ الناتج عن التضليل الرقمي والنمو الشامل.

حوكمة المسؤولية عن مخرجات "أنظمة المعالجة الحكومية المؤتمتة"

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



اليوم الرابع:

المسؤولية المهنية وإدارة السمعة في عصر "الولاء المستدام"

القيادة الاتصالية وحماية السمعة في البيئات الرقمية والريادة

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

أخلاقيات الاستجابة للأزمات والانتهاكات في أنظمة بيانات المتعامل

- المسؤولية الأخلاقية في التبليغ عن الثغرات التقنية التي قد تهدد الأمن القومي والسيادة والتميز والنمو الشامل.
- فن التواصل الأخلاقي أثناء تعطل منصات الشكاوى: 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 المستجيب"

التطبيق العملي وتصفير البيروقراطية في أنظمة الأداء والتميز المؤسسي

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



المخرجات الرئيسية للدورة:

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

الفئة المستهدفة:

- القيادات ومدراء إدارات سعادة المتعاملين، الجودة والتميز، الاتصال الحكومي، الاستراتيجية، والسيادة والنزاهة والنمو.
- مسؤولو مراكز الخدمة، محللو تجربة المتعامل، ومستشارو التطوير المؤسسي في المنشآت الحكومية والسيادية والاتحادية.
- مسؤولو التميز المؤسسي، مستشارو الحوكمة، وفرق تصفير البيروقراطية في قطاع الخدمات والتكنولوجيا والسيادة الوطنية.
- رؤساء فرق مشاريع "التحول الرقمي والخدمات الذكية" والكوادر المعنية بتطوير منظومات الأداء والريادة والتميز والسيادة.
- الكوادر الطموحة الساعية لامتلاك جدارات قائد التجربة الإنسانية في عصر الذكاء الاصطناعي والسيادة والنزاهة والتميز.

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)