



معهد الإدارة العامة  
INSTITUTE OF PUBLIC ADMINISTRATION

Sultanate of Oman سلطنة عمان

سلطنة عمان  
Sultanate of Oman



حلقة تطبيقية بعنوان :  
المرتكزات الأساسية لتقديم  
الخدمات الحكومية المتميزة

ص.ب: ١٩٩٤ • الرمز البريدي: ١١٢ روي • هاتف: ٢٤٢٧٦٢٣٥ (+٩٦٨) • فاكس: ٢٤٢٧٦٢١٦ (+٩٦٨)

P.O. Box : 1994 • Pstal Code: 112 Ruwi • Tel: (+968) 24276235 • Fax: (+968) 24276216

✉ training@ipa.gov.om • 🌐 www.ipa.gov.om • 🐦 ipaoman • 📘 ipaoman • 📺 ipaoman

## مقدمة :

- يعتبر محور تطوير الخدمات محورا أساسيا وهاما من محاور تطوير القطاع العام، ويعنى هذا المحور برفع كفاءة وفعالية الجهاز الحكومي للتسهيل على متلقي الخدمة سواء كان مواطن أو قطاع خاص أو جهة حكومية، وذلك للحصول على الخدمة بسرعة ودقة وكفاءة عالية، وبالتالي رفع مستوى رضا متلقي الخدمة.
- مقياس جودة الخدمة.
- كيف يتم تقييم مستوى أداء الخدمات الحكومية.
- المتسوق السري.
- ميثاق المتعاملين.
- معايير جودة الخدمات الحكومية.
- مؤشرات جودة الخدمات الحكومية.
- المعايير المعتمدة لتقييم جودة الخدمات الحكومية.
- كيف يتم تقييم مستوى أداء الخدمات الحكومية.

## الهدف العام :

- يهدف هذه البرنامج إلى التعرف على العوامل الرئيسية والفرعية لتحقيق جودة خدمات متميزة، وصولاً لرضا المتعاملين معنا.
- آلية تقييم جودة الخدمات الحكومية.
- تقييم مؤسسة خارجية للجهة الحكومية.
- التقييم الذاتي للجهة الخارجية.
- تقييم رضا المتعاملين عن أداء الخدمات.

## موضوعات الحلقة :

- مستويات جودة الخدمات.
- أهمية تفهم المؤسسة الحكومية لاحتياجات المتعاملين معها.
- الآلية التي يحصل بموجبها المتعاملون على خدمة من الخدمات.
- العوامل الرئيسية والفرعية لتحقيق جودة الخدمات ورضا المتعاملين.
- معايير إضافية لتقديم الخدمات الحكومية.
- الأهداف التفصيلية :
- أن يتمكن المشاركون عند انتهاء الحلقة التطبيقية ما يلي:
- معرفة الإجابة على السؤالين التاليين : الأول : لماذا نسعى لتحقيق جودة خدمات متميزة؟
- والثاني: كيف يمكن تحقيق ذلك؟ من خلال التعرف على العوامل الرئيسية والفرعية لتحقيق جودة خدمات متميزة، وصولاً لرضا المتعاملين معنا.

❄ شرح لبعض ما جاء في الدليل الإرشادي الصادر عن وزارة الخدمة المدنية مثل : ميثاق خدمة المتعاملين، والمعايير المعتمدة لتقييم جودة الخدمات الحكومية، و آلية التقييم المتبعة.

## الفئة المستهدفة :

جميع العاملين بالإدارة الوسطى من مديرين ومساعديهم ورؤساء الأقسام بالجهاز الإداري للدولة

## مدة الحلقة التطبيقية :

( ١٢ ) ساعة تدريبية موزعة على ( ٣ ) أيام . بواقع ( ٤ ) ساعات يومياً.

## التكلفة المالية :

- ← ٢٠٠ ريال للفرد . (عند ترشيح ٣ مشاركين سيتم منح مقعد مجاني).
- ← تشتمل التكلفة أدبيات الحلقة ( كملف المتدرب والمادة العلمية والشهادة ) والإفطار.
- ← يحصل المشاركون بعد نهاية الحلقة على شهادة معتمدة من معهد الإدارة العامة.



## ملخص السيرة الذاتية:

الدكتور / جميل جودت حسونه أبو العينين

### المؤهلات العلمية:

- ← دكتوراه إدارة أعمال.
- ← دبلوم مقيم التميز المركز العالمي للتميز المؤسسي (ADICOE).
- ← دبلوم تدريب مهني (مركز VTC الأونروا بالأمم المتحدة).

### الخبرات العملية:

- ← خبير تدريب - معهد الإدارة العامة - مسقط.
- ← خبير إدارة وتدريب دولي - حكومة دبي.
- ← عميد أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا.
- ← مدير عام المعهد المعتمد للتدريب والاستشارات الإدارية - دبي
- ← خبير تخطيط استراتيجي وتميز مؤسسي/خبير إدارة وتدريب - معهد التدريب والدراسات القضائية - الإمارات.
- ← خبير إدارة وتدريب - معهد التنمية الإدارية - الإمارات.
- ← مستشار تنمية بشرية بالمنظمة العربية للتنمية الإدارية - جامعة الدول العربية.
- ← مدير جامعة القدس المفتوحة فرعي دبي وأبو ظبي.
- ← أستاذ بعدد من الجامعات العربية.
- ← مدير تطوير وتدريب - مجموعة شركات فالكون باك - الإمارات.
- ← مقيم معتمد لجوائز التميز المحلية والدولية من EFQM
- ← الإنتاج العلمي: لديه العديد من المؤلفات

والأبحاث المنشورة.

### جوائز دولية:

- ← حاصل على جائزة ولقب فارس الجودة في التدريب الاستراتيجي من المنظمة العالمية للجودة.
- ← حاصل على لقب فارس رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة . المنظمة العربية للمعوقين - جامعة الدول العربية.

### البرامج التلفزيونية والإذاعية:

- ← اشترك بالعديد من البرامج التلفزيونية على بعض القنوات الفضائية، والإذاعية. منها على سبيل المثال :
- ← قناة إنفينيتي الفضائية - دبي ، البرنامج الأسبوع زعلان له.
- ← قناة أبو ظبي الفضائية ، برامج إخبارية.
- ← قناة دبي الفضائية ، برامج ثقافية.
- ← قناة الشارقة الفضائية ، الشارقة البرنامج الأسبوعي «رسالة دكتوراه»
- ← قناة الأقصى الفضائية ، البرنامج اليومي «نسيم الأقصى».
- ← قناة عجمان الفضائية - برامج جماهيرية.
- ← إذاعة الأقصى ، برنامج في استضافتهم.
- ← إذاعة الفجيرة ، عدد من البرامج.