

שם המוסד : **מכללת אקדמון פרויקטים** סמל המוסד : **2219**

תוכנית לימוד לקורס : **130318 טיפול בפניות הציבור**

מס' מפגש	תאריך	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
1	01/01/2020	סוגי התלונות והפניות	אליעזר נהרי M.A. 577	17:15 20:30	4
2	08/01/2020	דרכי פניה ותלונה	אליעזר נהרי M.A. 577	17:15 20:30	4
3	15/01/2020	היבטים משפטיים בפניות הציבור	אליעזר נהרי M.A. 577	17:15 20:30	4
4	22/01/2020	מאפיינים ודרישות ממטפל בפניות הציבור	אליעזר נהרי M.A. 577	17:15 20:30	4
5	29/01/2020	המשך מאפיינים ודרישות ממטפל בפניות הציבור	אליעזר נהרי M.A. 577	17:15 20:30	4
6	05/02/2020	פענוח הפניה והטיפול הנדרש	אליעזר נהרי M.A. 577	17:15 20:30	4
7	12/02/2020	ה"תלונה" כהזדמנות לפיתוח השירות, הפיכת התלונה לאתגר	אליעזר נהרי M.A. 577	17:15 20:30	4
8	19/02/2020	תקשורת ואסטרטגיה תקשורתית	אליעזר נהרי M.A. 577	17:15 20:30	4
9	26/02/2020	שיפור השירות וניהול פניות הציבור	אליעזר נהרי M.A. 577	17:15 20:30	4
10	04/03/2020	ישראל ככור היתוך ומתן שירות איכותי	אליעזר נהרי M.A. 577	17:15 20:30	4

בברכה,

שם מרכז הקורס : **רביב שוורץ**

חתימת מנכ"ל המכללה :

חותמת המוסד :

