

שם המוסד : **מכללת אקדמון פרויקטים** סמל המוסד : **2219** מספק קורס : **148611**

היקף שעות: **40**

טיפול בפניות הציבור תוכנית לימוד לקורס:

מס' מפגש	תאריך יום בשבוע	נושא הלימוד	שם המרצה ותארו	שעות הלימוד	מס' שעות
1	01/05/24 יום ד	סוגי התלונות והפניות	שאל זילברשטיין B.A. 9165	15:00 - 18:15	4
2	15/05/24 יום ד	דרכי פניה ותלונה	זאב שניידר M.A 479	15:00 - 18:15	4
3	22/05/24 יום ד	היבטים משפטיים בפניות הציבור	תמר עמר M.A 12030	15:00 - 18:15	4
4	29/05/24 יום ד	מאפיינים ודרישות ממטפל בפניות הציבור	זאב שניידר M.A 479	15:00 - 18:15	4
5	19/06/24 יום ד	המשך מאפיינים ודרישות ממטפל בפניות הציבור	תמר עמר M.A 12030	15:00 - 18:15	4
6	26/06/24 יום ד	פענוח הפניה והטיפול הנדרש	תמר עמר M.A 12030	15:00 - 18:15	4
7	03/07/24 יום ד	ה"תלונה" כהזדמנות לפיתוח השירות, הפיכת התלונה לאתגר	תמר עמר M.A 12030	15:00 - 18:15	4
8	10/07/24 יום ד	תקשורת ואסטרטגיה תקשורתית	תמר עמר M.A 12030	15:00 - 18:15	4
9	17/07/24 יום ד	שיפור השירות וניהול פניות הציבור	תמר עמר M.A 12030	15:00 - 18:15	4
10	24/07/24 יום ד	ישראל ככור היתוך ומתן שירות איכותי	תמר עמר M.A 12030	15:00 - 18:15	4

בברכה,

שם רכז מנהלה : שרה דהן

סולרי: 050-6878732

שם מקום : אשקלון

כתובת מקום : שיבת ציון 7 אשקלון (מתנ"ס תקוותנו).

חתימת מנכ"ל המכללה : 



חותמת המוסד : _____