



מכון הנרייטה סאלד  
המכון הארצי למחקר במדעי ההתנהגות  
**טיפול בפניות ציבור (40 שעות)**

**מוכר לגמול השתלמות**

(באישור הועדה לגמול השתלמות בראשות בני רגב)



טיפול בפניות ציבור	שם הקורס:
כללי	קהל יעד:
31.5.23 – 1.3.23	תאריכים:
15:15 - 8:30	שעות לימוד:
6	מספר מפגשים:
חמישי	ימי לימוד:
750 ₪	עלות:
מכון סאלד, רח' קולומביה 9, קריית מנחם, ירושלים.	מיקום הקורס:
ד"ר נעמי זדון	מרצה:
	<u>מטרת הקורס:</u>

- הכרת הסיבות הגורמות לציבור לפנות והדרכים לטיפול בהן.
- הבנת והכרת התלונות כבסיס לשיפור.

**נושאים עיקריים:**

- סוגי התלונות והפניות
- דרכי פניה ותלונה
- היבטים משפטיים בפניות הציבור
- מאפיינים ודרישות ממטפל בפניות הציבור
- פענוח הפניה והטיפול הנדרש
- תקשורת ואסטרטגיה תקשורתית
- שיפור השירות וניהול פניות הציבור

