



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**

**כללי**

**23.7.23 – 18.6.23**

**15:15 - 8:30**

**6**

**ראשון**

**750 ₪**

**מכון סאלד, רח' קולומביה 9, קריית מנחם, ירושלים.**

**ד"ר נעמי דדון, ד"ר אלכס ויינשטיין**

**שם הקורס:**

**קהל יעד:**

**תאריכים:**

**שעות לימוד:**

**מספר מפגשים:**

**ימי לימוד:**

**עלות:**

**מיקום הקורס:**

**מרצה:**

**מטרת הקורס:**

- 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

