CINPAA | INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING

سينبا | التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات



البرنامج التدريبي:

تحليل البلاغات وخدمات الجمهور على المنصات البلدية بالذكاء الاصطناعي

يُعقد في مدن ومواعيد متعددة

OUR INTERNATIONAL PARTNERS:

ISDE Law Business School High Performance Education
Higher Institute of Law and Business (ISDE)

Professional Development Institute
Professional Development Institute

Universidad Camilo José Cela
Camilo José Cela University

SEK EDUCATION GROUP

ISO 29993:2017 Learning services for non-formal education and training

ISO 9001:2015

تحليل البلاغات وخدمات الجمهور على المنصات البلدية بالذكاء الاصطناعي

نبذة عن البرنامج:

يمكّن البرنامج البلديات من استخدام الذكاء الاصطناعي في استقبال بلاغات السكان وتصنيفها وتوجيهها آليًا، وتحليلها لاكتشاف الأنماط والمشكلات المتكررة، وتحسين خدمات الجمهور على المنصات الرقمية بما يرفع سرعة الاستجابة ورضا المستفيدين.

الأهداف:

إكساب المشاركين مهارات ومعارف وقيم وتوجهات جديدة متعلقة بـ:

أ. تصميم مسار البلاغ من الاستقبال إلى الإغلاق.
ب. استخدام التصنيف والتوجيه الآلي للبلاغات.
ج. تحليل البلاغات لاكتشاف المشكلات المتكررة وأسبابها.
د. تحسين الخدمات على المنصات البلدية والمساعدات الافتراضية.
هـ. قياس سرعة الاستجابة ورضا المستفيدين.

الفئة المستهدفة:

أ. مديرو خدمة العملاء ومراكز البلاغات في البلديات
ب. مسؤولو المنصات والتطبيقات البلدية
ج. مشرفو فرق الاستجابة الميدانية
د. مسؤولو الجودة وتجربة المستفيد

محاور البرنامج:

- **المحور الأول: اليوم الأول: قنوات البلاغات ومسارها**

أ. قنوات استقبال البلاغات: التطبيقات والهاتف والمنصات
ب. مسار البلاغ من الاستقبال إلى الإغلاق
ج. مشكلات التكرار والتوجيه الخاطئ والتأخير
د. تجربة المتعامل في متابعة البلاغ
هـ. ورشة تطبيقية: رسم مسار بلاغ نموذجي وتحديد نقاط التأخير
و. مخرَج اليوم: مسار البلاغ

- **المحور الثاني: اليوم الثاني: التصنيف والتوجيه الآلي**

أ. معالجة النصوص العربية وتصنيف البلاغات آليًا
ب. تحليل الصور المرفقة لتحديد نوع المشكلة
ج. التوجيه الآلي للبلاغ إلى الإدارة أو الجهة المختصة
د. مراجعة أخطاء التصنيف وتحسين النموذج دوريًا
هـ. حالة عملية: تقييم تصنيف آلي لعينة بلاغات حقيقية
و. مخرَج اليوم: تقييم التصنيف الآلي

- **المحور الثالث: اليوم الثالث: تحليل البلاغات لاكتشاف الأنماط**

أ. الخرائط الحرارية لتركز البلاغات
ب. اكتشاف المشكلات المتكررة وأسبابها الجذرية
ج. التنبؤ بالبلاغات الموسمية والاستعداد المسبق لها
د. تحويل التحليل إلى أعمال وقائية
هـ. ورشة تطبيقية: تحليل بيانات بلاغات واستخراج الأنماط
و. مخرَج اليوم: تقرير أنماط البلاغات

- **المحور الرابع: اليوم الرابع: المنصات والمساعدات الرقمية**

أ. المساعدات الآلية للرد على الاستفسارات
ب. تكامل منصة البلاغات مع أنظمة التشغيل
ج. إشعار المتعامل بحالة البلاغ آليًا
د. ضوابط الاستخدام المسؤول للمساعدات
هـ. ورشة تطبيقية: تصميم رحلة متعامل مع مساعد رقمي
و. مخرَج اليوم: رحلة المساعد الرقمي

- **المحور الخامس: اليوم الخامس: القياس والتحسين**

أ. مؤشرات زمن الاستجابة والإغلاق والرضا
ب. جودة إغلاق البلاغ والتحقق من حل المشكلة فعليًا

ج. لوحات المتابعة للإدارة حسب الحي ونوع البلاغ
د. التحسين المستمر من ملاحظات المتعاملين
هـ. ورشة تطبيقية: إعداد لوحة مؤشرات البلاغات
و. مخرَج اليوم: لوحة مؤشرات البلاغات

مخرجات الدورة:

أ. مخطط محسن لمسار البلاغ في بلدية المشارك.
ب. تصنيف موحد للبلاغات مع قواعد التوجيه.
ج. لوحة مؤشرات للاستجابة ورضا المستفيدين.

أساليب التدريب والشهادات:

تستند برامجنا إلى مبادئ البيداغوجيا الحديثة التي تدمج بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي، بما يواكب احتياجات المتدربين ومتطلبات بيئة العمل. وتشمل الأساليب المستخدمة:

- **ورش عمل تفاعلية:** تعتمد على تحليل بيانات واقعية، ونقاشات جماعية لتعزيز الفهم التطبيقي.
- **دراسات حالة:** يتم استعراض نماذج من مؤسسات دولية تسلط الضوء على مواقف نجاح وتحديات فعلية.
- **محاكاة واقعية:** يتدرب المشاركون من خلال سيناريوهات مهنية تُحاكي مواقف حقيقية تتطلب اتخاذ القرار وإدارة المواقف.
- **استخدام أدوات وتقنيات متقدمة:** تطبيق عملي على برمجيات وأدوات تدريب حديثة تتماشى مع طبيعة كل مجال تدريبي.

الشهادات:

يحصل المشارك بعد اجتيازه البرنامج بنجاح على شهادة صادرة عن معهد سينبا CINPAA، كمعهد تدريبي مسجل رسميًا في الاتحاد الأوروبي وإسبانيا والمملكة المتحدة.
CINPAA - Cooperative International for Training and Consulting

ويتم تنفيذ البرامج التدريبية في إطار شراكات أكاديمية ومهنية واتفاقيات تعاون ومذكرات تفاهم مع عدد من المؤسسات الأكاديمية والمهنية، من بينها:

- **جامعة كاميلو خوسيه ثيلا (Camilo José Cela University) - إسبانيا**
- **مدرسة القانون والأعمال (ISDE - Law & Business School) - دولياً**
- **معهد التطوير المهني (Professional Development Institute) - بريطانيا**

وتهدف هذه الشراكات إلى تبادل الخبرات، وتطوير المحتوى التدريبي، وتعزيز جودة البرامج وفق أفضل الممارسات المهنية الدولية.

مع تحيات
القسم العربي
"CINPAA" INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING
"سينبا" التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات

تفاصيل الانعقاد والتسجيل
Course Details | Registration

اسم البرنامج	تحليل البلاغات وخدمات الجمهور على المنصات البلدية بالذكاء الاصطناعي	Course Title
لغة البرنامج	العربية	Course Language
مدة البرنامج	5 أيام	Duration
مكان الانعقاد	مدن ومواعيد متعددة – انظر الجدول أدناه	Venue
العرض المالي	يتم إرساله منفصلًا حسب عدد المشاركين وشروط الانعقاد.	Financial Offer

آلية التسجيل والتأكيد:

للتسجيل في البرنامج نرجو اتباع أحد الطرق التالية:

أ. تعبئة نموذج الطلب الخاص بالبرنامج على موقعنا.

ب. أو إرسال رسالة بالبريد الإلكتروني من إدارة التدريب.

ج. أو كتاب ترشيح من جهة العمل.

يُرسل التأكيد عبر:

البريد الإلكتروني info@cinpaa.org

واتساب +34 635 867 686

فريقنا على أتم استعداد لتقديم أي استشارات خاصة بالإقامة أو خدمات فنية قبل وأثناء حضوركم.

مواعيد البرنامج المخطط لها:

المدينة	الموعد
برشلونة، إسبانيا	28 ديسمبر 2026 - 01 يناير 2027
دبي، الإمارات العربية المتحدة	04 - 08 يناير 2027
إسطنبول، تركيا	12 - 16 أبريل 2027
أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة	23 - 27 أغسطس 2027
مدريد، إسبانيا	25 - 29 أكتوبر 2027

يمكن عقد البرنامج في مدن وتواريخ أخرى وفق احتياج جهتكم، وبالمدة التي تناسبكم. قائمة المدن في الصفحة الأخيرة.

سينبا التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات | CINPAA – International Cooperative for Training & Consulting

+34 635 867 686 Europe office
+90 507 590 1781 Turkey office
+60 10 509 9484 Malaysia office
+218 92 622 1324 Libya office
+34 635 867 686 WhatsApp
info@cinpaa.org | www.cinpaa.org

Europe office: Calle Echegaray N6, 28014 Madrid, Spain
UK office: 12th floor, Marble Arch Tower, 55 Bryanston Street, London, UK

امسح لحفظ بيانات التواصل



المدن التي ننفّذ فيها برامجنا:

يمكن تنفيذ هذا البرنامج في أيٍّ من المدن التالية، وفي غيرها عند الطلب.

أذربيجان
باكو

إسبانيا
مدريد، برشلونة، فالنسيا، أليكانتي، بنيدورم، مالقة / ماربيا، سان سيباستيان، غرناطة، قرطبة، جزر الكناري، إشبيلية، بلباو

أستراليا
سيدني

الأردن
عمّان، العقبة

الإمارات
دبي، أبوظبي

ألبانيا
تيرانا، ساراندا

البحرين
المنامة

البرتغال
لشبونة، بورتو

البوسنة والهرسك
سراييفو

التشيك
براغ

الجبل الأسود
بودفا، كوتور

السعودية
الرياض، جدة، الدمام

الصين
هونغ كونغ، شنغهاي، بكين، غوانزو

الفلبين
مانيلا

الكويت
مدينة الكويت

المالديف
ماليه (المالديف)

ألمانيا
ميونخ، برلين، دوسلدورف، فرانكفورت

المجر
بودابست

المغرب
الدار البيضاء، مراكش، طنجة، الرباط

المملكة المتحدة
لندن، إدنبرة، مانشستر، برمنغهام

النمسا
فيينا، هالشتات، سالزبورغ / تسيل آم زيه

الولايات المتحدة
ميامي، نيويورك، لوس أنجلوس، واشنطن

اليابان
طوكيو

اليونان
أثينا، رودس

إندونيسيا
بالي، جاكرتا

أيرلندا
دبلن

إيطاليا
روما، فلورنسا، ميلانو، البندقية، كومو

بلجيكا
بروكسل، بروج

بولندا
كراكوف، وارسو

تايلاند
بانكوك، بوكيت

تركيا
إسطنبول، أنطاليا، طرابزون، بورصة، إزمير، بودروم، أنطاكيا (هاتاي)

تونس
تونس

جورجيا
تبليسي، باتومي

روسيا
موسكو

سلوفينيا
ليوبليانا

سويسرا
جنيف، لوسيرن، زيورخ، إنترلاكن، زيرمات، لوغانو

صربيا
بلغراد

عُمان
مسقط، صلالة

فرنسا
باريس

قبرص
نيقوسيا، ليماسول، لارنكا

قطر
الدوحة

كرواتيا
دوبروفنيك

كندا
تورونتو، مونتريال

كوريا الجنوبية
سيول

ماليزيا
كوالالمبور

مصر
القاهرة، شرم الشيخ، الإسكندرية، الغردقة

موريشيوس
موريشيوس

هولندا
أمستردام