

קוד - 68 קורס טיפול בפניות הציבור ימי א' 40 שעות

מס'	תאריך	משעה	עד שעה	נושא	שעות	סה"כ	מרצים
1	27.09.26	08:00	15:45	סוגי התלונות והפניות	8	8	
				דרכי פניה ותלונה			
2	28.09.26	08:00	15:45	כתיבה וניתוח של פניות ציבור	8	8	
3	29.09.26	08:00	15:45	פענוח הפניה והטיפול הנדרש	8	8	
4	30.09.26	08:00	15:45	שיפור השירות וניהול פניות ציבור	8	8	
5	01.10.26	08:00	15:45	תקשורת ואסטרטגיה תקשורתית משוב + חלוקת תעודות.	8	8	