



برنامج ضمان الجودة

المنجز بالتعاون ما بين المنظمة العربية للأجهزة العليا للرقابة المالية والمحاسبة ومبادرة
تنمية الإنتوساي

2012-2011

تقرير عن البرنامج

خلفية عن البرنامج

أثبت برنامج تقييم احتياجات بناء القدرات المنجز خلال سنتي 2007 و2008 بالتعاون ما بين مبادرة تنمية الإنتوساي (آي دي آي) والمنظمة العربية للأجهزة العليا للرقابة المالية والمحاسبة (أرابوساي) أن بناء القدرات في مجال ضمان الجودة يمثل حاجة ملحة بالنسبة إلى العديد من الأجهزة. ولأجل ذلك، اتفقت المبادرة والمنظمة العربية خلال اجتماع لجنة التدريب المنعقد في شهر ديسمبر 2008 بالمملكة الأردنية الهاشمية على التعاون من أجل تدعيم قدرات بعض أجهزة المنظمة العربية في مجال ضمان الجودة. وقد استفادت المبادرة من تجربتها في تنفيذ برامج مماثلة في إقليميا لآسوساي والكاروساي لتصميم البرنامج بطريقة تأخذ بعين الاعتبار خصوصيات الأرابوساي. واستمر تنفيذ البرنامج خلال الفترة الممتدة من نوفمبر 2011 إلى نوفمبر 2012. ومن المنتظر تقييم مدى تحقيق النتائج المرتقبة من البرنامج في غضون سنتين.

معلومات أساسية عن البرنامج

الهدف من البرنامج	تعزيز قدرات الأجهزة العليا للرقابة المشاركة في البرنامج في مجال إجراء مراجعات ضمان الجودة على المستوى المؤسسي وعلى مستوى مهمات الرقابة المالية ورقابة الأداء
الأجهزة العليا للرقابة المشاركة في البرنامج	أجهزة موريتانيا والجزائر والسودان واليمن ولبنان والعراق وفلسطين وتونس.
دعم الأجهزة للبرنامج	استضافت أنشطة البرنامج مشكورة الأجهزة العليا للرقابة بلبنان وتونس والمغرب وقدمت الدعم الإداري اللازم لإنجاح هذه الأنشطة. كما وضعت الأجهزة التالية مشكورة مدربين على ذمة البرنامج: لبنان وتونس والجزائر والسودان والمغرب والعراق واليمن
علاقة البرنامج بالخطة الاستراتيجية	يهدف البرنامج إلى تعزيز قدرات الأجهزة العليا للرقابة المشاركة في مجال ضمان الجودة سواء

لمبادرة تنمية الإنتوساي 2007-	من حيث القدرات المهنية لموظفي الجهاز (الهدف 1 من الخطة الاستراتيجية للآي دي
2012	آي)أو القدرات المؤسسية(الهدف 2 من الخطة الاستراتيجية للآي دي أي).

مكونات البرنامج

الاجتماع التخطيطي

بيروت-لبنان من 13 إلى 14/11/2011

تمثل أول نشاط من أنشطة البرنامج في عقد اجتماع تخطيطي حضره رؤساء الأجهزة المشاركة وممثلين عن مبادرة تنمية الإنتوساي والأمانة العامة للمنظمة العربية. وكان الهدف من الاجتماع الاتفاق حول النتائج المرتقبة من البرنامج والمخرجات الواجب تحقيقها لبلوغ هذه النتائج، بالإضافة إلى توقع المخاطر التي قد تحول دون نجاح البرنامج وكيفية معالجتها وتحديد معايير اختيار المشاركين ومهام ومسؤوليات الأطراف المعنية.

مخرجات الاجتماع: توقيع اتفاقية تعاون بين المبادرة والأربوساي و 8 أجهزة عليا للرقابة

قائمة المشاركين في الاجتماع :

الاسم واللقب	البلد	
السيد عبد القادر بن معروف	الجزائر	1
السيد محمد صغير مباركي		2
السيدة آلاء حاتم كاظم	العراق	3
السيدة شاذان محمد سعيد		4
السيد عوني رمضان	لبنان	5
السيد أفرام الخوري		6

السيدة زينب حمود		7
السيد صو آدم صمبا	موريتانيا	8
السيد مصطفى ولد عبد الله		9
السيد جمال أبو بكر	فلسطين	10
السيد فيصل عثمان		11
السيد الطاهر عبد القيوم إبراهيم مالك	السودان	12
السيد عبد الله حاج محمد حامد		13
السيد عبد القادر الزقلي	تونس	14
السيد عبد السلام شعبان		15
السيد عبد الله عبد الله السنفي	اليمن	16
السيد أحمد الشيباني		17
السيدة ألسى كارين كريستنسن	آي.دي.آي	18
السيدة فاطمة دغمان		19
السيد عبد الحكيم بن الأزرق		20

اجتماع إعداد المادة العلمية للدورة التدريبية حول ضمان الجودة

سوسة-تونس، من 13 إلى 2011/12/24

اجتمع ممثلون عن مبادرة تنمية الانتوساي ومدربون من إقليم المنظمة العربية لتصميم وإعداد المادة العلمية للدورة التدريبية حول ضمان الجودة على المستوى المؤسسي وعلى مستوى الرقابة المالية ورقابة الأداء. و شملت المادة العلمية إعداد مسودة دليل حول ضمان الجودة للمساعدة على إجراء مراجعات ضمان الجودة في الأجهزة بعد تنفيذ البرنامج. وتم الاعتماد، عند إعداد كل من المادة العلمية والدليل، على معايير

الانتوساي بما فيها المعيار رقم 40 المتعلق برقابة الجودة وعلى أفضل الممارسات الأخرى، كما احتوت المادة العلمية على أدوات تطبيقية تسهل تنفيذ إجراءات ضمان الجودة.

مخرجات الإجتماع:

(i) مادة علمية حول ضمان الجودة؛

(ii) مسودة دليل ضمان الجودة.

قائمة المدربين الذين صمموا المادة العلمية للدورة التدريبية حول ضمان الجودة

البلد	إسم المدرب ولقبه
الجزائر	جمال الدين مغوقل
المغرب	محمد الصوابي
لبنان	عايدة عيسى
السودان	عبد الله حامد
اليمن	فاطمة العريقي
لبنان	هيام زهرالدين
تونس	محمد الهادي الزرمديني

الدورة التدريبية حول ضمان الجودة

لبنان، 25-04 إلى 02-05-2012

تم استخدام المادة العلمية المعدة خلال الاجتماع السابق لتنفيذ دورة تدريبية حول ضمان الجودة لفرق المتدربين من الأجهزة المشاركة. وتكون فريق كل جهاز من أربعة أعضاء.

وخلال الدورة التدريبية، تعلمت الفرق المشاركة المفاهيم والمسارات ذات الصلة بضمان الجودة على المستوى المؤسسي وعلى مستوى الرقابة المالية ورقابة الأداء. كما عرض على المشاركين مشروع دليل ضمان الجودة الذي أعده المدربون.

1. محتوى المادة العلمية للدورة التدريبية حول ضمان الجودة:

شملت الدورة التدريبية الجلسات التالية:

ج1: مقدمة حول ضمان الجودة

ج2: إطار رقابة الجودة في مستوى الجهاز الأعلى للرقابة المالية والمحاسبة

ج3: عناصر نظام رقابة الجودة على مستوى المهمة الرقابية

ج4: أنواع وأهداف مراجعات ضمان الجودة

ج5: مراجعة ضمان الجودة على المستوى المؤسسي

ج6: أهداف الرقابة المالية ورقابة الأداء ومسارها

ج7: مراجعة ضمان الجودة في مستوى الرقابة المالية ورقابة الأداء

ج8: إنشاء وظيفة مراجعة ضمان الجودة

ج9: إدارة وحدة ضمان الجودة

ج10: تطوير خطة عمل لإجراء مراجعات ضمان جودة نموذجية

تقييم الدورة التدريبية

كانت ردود فعل المشاركين حول بعض الجوانب من الدورة التدريبية على النحو التالي:

التقييم (من 1 إلى 5)	العنصر
4,5	تحقيق أهداف الدورة التدريبية
4,6	الجوانب التنظيمية للدورة التدريبية
4,4	محتوى المادة العلمية
4,4	التمارين ودراسة الحالات
4,3	معدات وأدوات الاتصال المستخدمة
4,5	تمكّن المدربين من المادة العلمية
4,4	قدرة المدربين على الشرح
4,3	ظروف الإقامة
3,9	إمكانية تطبيق المهارات الجديدة المكتسبة
4,4	المعدل

ومن ناحية أخرى وبغرض تقييم التعلم، تم في بداية الدورة توزيع اختبار متعدد الاختيارات على المشاركين يحتوي على 20 سؤالاً تغطي كامل محتوى الدورة فكانت نسبة الإجابات الصحيحة 55% ثم وزع نفس الإختبار على المشاركين بعد انتهاء الدورة فبلغت نسبة الإجابات الصحيحة 80%. وبيّن التحسن في نسبة الإجابات الصحيحة مدى تعلم المشاركين لمهارات ومعارف جديدة أثناء الدورة.

مخرجات الدورة التدريبية: (i) 8 فرق من موظفي الأجهزة العليا للرقابة متدربة على استخدام آليات ضمان الجودة على المستوى المؤسسي وعلى مستوى الرقابة المالية ورقابة الأداء؛ (ii) مسودة خطة عمل لإنجاز مراجعات تجريبية لضمان جودة من قبل كل فريق مشارك.

قائمة المشاركين في الدورة التدريبية حول ضمان الجودة

الرقم	البلد	الإسم واللقب
1	الجزائر	السيدة نصيرة كافي بوطرفة
2		السيدة سهيلة زاغ
3		السيد الجودي كمال بلول
4		السيد محمد سعيد الشلا
5	العراق	الانسة زينب عبد الدائم مهدي
6		السيد سعدي فري شنيخر
7		السيد عبد الكريم خلف سودي
8		السيدة هناء عبد الله محمد
9	لبنان	السيد أفرام الخوري
10		السيدة زينب حمود
11		السيدة سلام علي خليل
12		السيدة فأتن جمعة
13	موريتانيا	السيد عبد الله الصباح أحمد أرييه
14		السيد عبد الله بمب العيدي
15		السيد المختار أحمد مادي

السيد أحمد بزيّد محمد محمود الدحمان		16
السيد يوسف أحمد يوسف حنتش	فلسطين	17
السيد شحادة أحمد محمد شحادة		18
السيد معاوية أسعد سعيد موسى		19
السيد سامر محمد يونس صباح		20
السيدة درية عبد الوهاب عباس مالك		السودان
السيدة أميرة حسن علي باشري	22	
السيد صالح الحيلي محمد ابراهيم	23	
السيد محمد حسن محمد أدريس	24	
السيدة هالة هاجر جابر	تونس	25
السيد منير بن رجب		26
السيد لطفي دريال		27
السيدة ريم حسن جلاصي		28
السيد عبد العزيز ردمان مرشد الشيباني	اليمن	29
السيد ادريس سعيد عبده الشرجبي		30
السيد صالح محمد علي الجوده		31
السيد محمد أحمد السياني		32

قائمة المدربين الذين يسروا الدورة التدريبية

الإسم واللقب	البلد
جمال الدين مغوقل	الجزائر
محمد الصوابي	المغرب

لبنان	عايدة عيسى
السودان	عبد الله حامد
اليمن	فاطمة العريقي
لبنان	هيام زهرالدين
تونس	محمد الهادي الزرمديني

إجراء مراجعات تجريبية لضمان الجودة لدى الأجهزة المستهدفة

15 ماي إلى 15 سبتمبر 2012

أعدت الفرق المشاركة خلال الدورة التدريبية المذكورة أعلاه مشاريع خطط عمل لتنفيذ مراجعة تجريبية لضمان الجودة على المستوى المؤسسي ومراجعتين تجريبيتين تتعلقان بضمان الجودة على مستوى مهمة رقابة مالية ومهمة رقابة أداء تم نشر التقارير المتعلقة بهما.

وعند العودة إلى أجهزتهم تحصل المشاركون على المصادقة على مشاريع خطط العمل المذكورة من قبل رئيس الجهاز. وبعد أن نفذوا مراجعات ضمان الجودة التجريبية، قدموا مسودات تقارير ضمان الجودة إلى رئيس الجهاز. وبالإضافة إلى ذلك، أعد كلفريق تقريراً حول التغييرات الواجب إدخالها على مشروع دليل ضمان الجودة الذي تم توزيعه خلال الدورة التدريبية كي يصبح ملائماً لحاجيات وبيئة الجهاز الذي ينتمي إليه.

المخرجات:(i)قدم كل جهاز تقريراً حول مراجعة ضمان الجودة على المستوى المؤسسي وتقريراً حول

ضمان الجودة في مجال الرقابة المالية وتقريراً آخر في مجال رقابة الأداء، باستثناء

الجهاز التونسي الذي قدم تقريراً حول مراجعة ضمان الجودة على المستوى المؤسسي
وتقريرين حول مراجعة ضمان الجودة على مستوى رقابة الأداء؛ (ii) قدم كل فريق تقريراً
حول تكييف مشروع دليل ضمان الجودة لواقع الجهاز الذي ينتمي إليه.

إجتماع إعداد المادة العلمية حولتقنيات التيسير

مراكش-المغرب، 02-07 جويلية 2012

التقى 4مدربينمن إقليم الأرابوسايوممثلين عن مبادرة تنمية الإنترنتوسايفي مراكشلتصميمدورة تدريبية
حولتقنياتالتيسير.

مخرجاتالاجتماع:(i)مادة علمية لدورة تدريبية لمدة أسبوع حولتقنياتالتيسير

قائمةالمدرين الذينصموا المادة العلمية حول تقنيات التيسير:

البلد	الإسم واللقب
العراق	نجاح سهيل عبدالشمري
لبنان	ضياء الدين نور الدين
المغرب	سعيدة مباركة الإفريقي
السودان	عنايات طه عبد السيد طه

اجتماع مراجعة تقارير ضمان الجودة والدورة التدريبية حول تقنيات التيسير

تونس، من 06 إلى 16-11-2012

التقت فرق ضمان الجودة التي شاركت في الدورة التدريبية وأجرت مراجعات ضمان الجودة التجريبية لعرض تقاريرها وشرح التحديات التي لاقتها والدروس المستفادة. واثّر كلّ عرض تم تقديم ملاحظات الفريق النظير الذي قام بمراجعة التقارير المعروضة وكذلك ملاحظات المدرب.

ومباشرة إثر الاجتماع تابع المشاركون الدورة التدريبية حول تقنيات التيسير، وذلك بغرض تزويد المشاركين بمهارات التيسير التي يحتاجون إليها ليكونوا قادرين على تدريب عدد إضافي من موظفي أجهزتهم في مجال ضمان الجودة بعد الدورة التدريبية.

محتوى دورة تقنيات التيسير

شملت الدورة التدريبية أهم الجلسات التالية:

1. خصائص الميسر الناجح
2. مراحل تطور المجموعة
3. إدارة النقاش
4. التعامل مع المواقف الصعبة في التيسير
5. مهارات العرض
6. المساعدة على التيسير
7. تيسير الأنشطة الجماعية

تقييم الدورة:

في نهاية الدورة التدريبية دعي المشاركون إلى تقييم مستوى رضاهم عن بعض الجوانب المتعلقة بالدورة فكانت نتيجة التقييم على النحو التالي:

العنصر	مستوى الرضى على سلم من 1 إلى 5
تحقيق أهداف الدورة التدريبية	4,5
الجوانب التنظيمية للدورة التدريبية	4,3
محتوى المادة العلمية	4,5
التمارين ودراسة الحالات	4,5
معدات وأدوات الاتصال المستخدمة	4,3
تمكن المدربين من المادة العلمية	4,4
قدرة المدربين على الشرح	4,4
ظروف الإقامة	3,8
إمكانية تطبيق المهارات الجديدة المكتسبة	4,3
المعدل	4,4

ويمكن أن نستنتج من النتائج المذكورة أعلاه أن المشاركين كانوا راضين للغاية عن الدورة التدريبية.

المخرجات: (i) ردود الفعل الأجهزة النظرية على تقارير مراجعة ضمان الجودة (ii) تدريب 7 فرق على مهارات

التيسير

قائمة المشاركين في اجتماع مراجعة التقارير والدورة التدريبية حول تقنيات التيسير

حضر اجتماع مراجعة التقارير نفس المشاركين في الدورة التدريبية حول ضمان الجودة التي أقيمت
بلبنان باستثناء:

- محمد احمدالسياني من الجهاز اليمني(لم يعد يشتغل بالجهاز)
- فاتن جمعة من جهاز لبنان (لم تعد تشتغل بالجهاز)
- سلام علي خليل من جهاز لبنان التي لم تتمكن من الحضور بسبب مهمات أخرى

وحضر الدورة التدريبية حول تقنيات التيسير نفس المشاركين في الدورة التدريبية حول ضمان الجودة
باستثناء:

- محمد احمدالسياني من الجهاز اليمني (لم يعد يشتغل بالجهاز)
- فاتن جمعة من جهاز لبنان (لم تعد تشتغل بالجهاز)
- سلام علي خليل وأفرام سعيد الخوري وزينب صبحي حمود من جهاز لبنان الذين لم يتمكنوا من الحضور بسبب مهمات أخرى.

قائمة المدربين الذين يسروا اجتماع مراجعة التقارير

البلد	الإسم واللقب
المغرب	محمد الصوابي

السودان	عبد الله حامد
اليمن	فاطمة العريقي
لبنان	هيام زهرالدين
تونس	محمد الهادي الزرمديني

قائمة المدربين الذين يسروا الدورة التدريبية حولتقنيات التيسير

البلد	الإسم واللقب
العراق	نجاح سهيل عبد الشمري
لبنان	عايدة عيسى
المغرب	سعيدة مباركة الإفريقي
السودان	عنايات طه عبد السيد طه
آي.دي.آي/أرابوساي	منى المسدي

ملخص مخرجات البرنامج

مكّن البرنامج من تحقيق المخرجات التالية:

- توقيع اتفاقية التعاون من قبل ثمانية أجهزة والمبادرة والأرابوساي
- صياغة مشروع دليل حول ضمان الجودة
- مادة علمية حول ضمان الجودة

- فريق من كل جهاز مشارك (8 أجهزة مشاركة) متدرب على إجراء مراجعات ضمان الجودة على المستوى المؤسسي وعلى مستوى الرقابة المالية ورقابة الأداء
- إجراء مراجعة تجريبية لضمان الجودة على المستوى المؤسسي من قبل كل جهاز مشارك
- إجراءمراجعة تجريبية لضمان الجودة في مجال الرقابةالمالية ورقابة الأداء من قبل كل الفرق المشاركة باستثناء الفريقالتونسيالذيأجرى مراجعتين تجريبيتين لضمان الجودة على مستوى رقابة الأداء
- قدمجميع الفرقتقاريرإشأن كيفية ملاءمة مشروع دليل ضمان الجودة لبيئة أجهزتها
- 7 فرقتدريبية على تقنيات التيسير (لم يشاركفريقلبنانفيالدورة التدريبية حولتقنيات التيسير)

الأنشطة المرتقب إنجازها بعد اجتماع مراجعة التقارير والدورة التدريبية حول تقنيات

التيسير

من المنتظر أن تقوم الأجهزة المشاركة وفي أجل لا يتجاوز ستة أشهر من عقد اجتماع مراجعة التقارير والدورة التدريبية حول تقنيات التيسير بالآتي:

- اتخاذ الإجراءات اللازمة لاعتماد دليل ضمان الجودة ونشره لدى أعضاء الجهاز وإرسال نسخة منه لمبادرة تنمية الإنتوساي وللأمانة العامة للمنظمة العربية للأجهزة العليا للرقابة المالية والمحاسبة للإعلام عنه ولتبادل المعارف.
- وضع خطة عمل لمعالجة النواقص التي تضمنتها تقارير مراجعة ضمان الجودة المعدة في إطار البرنامج.

- تدريب عدد إضافي مناسب من موظفي الأجهزة في مجال ضمان الجودة بالاعتماد على المشاركين الذين تابعوا البرنامج.

إثر ذلك، يسعى كل جهاز إلى:

- إجراء مراجعات ضمان الجودة على المستوى المؤسسي وعلى مستوى الرقابة المالية ورقابة الأداء بانتظام واتباع الممارسات الجيدة التي يتضمنها دليل ضمان الجودة.
- تعزيز نظام رقابة الجودة بصورة منتظمة وذلك عن طريق معالجة النواقص التي تظهرها تقارير مراجعة ضمان الجودة.
- مراجعة دليل ضمان الجودة وتحديثه دورياً.