

العرض البيداغوجي للذورة التكوينية التي موضوعها

تحسين الاستقبال وتطوير الارشاد

الاهداف

تعريف المشاركين بمكونات الاستقبال
تدريب المشاركين على فنيات الاستقبال

مقدمة عامة

مجالات الاستقبال

أهمية الاستقبال في تطوير علاقة الادارة بالحريف

أهمية الاستقبال في مجال الخدمات الإدارية

1. مفهوم الاستقبال

- الاستقبال وصورة الإدارة لدى الرأي العام
- الاستقبال ومفهوم الخدمة

2. مجالات الاستقبال

- الاستقبال المباشر
- الاستقبال الهاتفي
- الإعلام حول النفاذ والاستقبال
- التعهد والتوجيه
- الإرشاد والإعلام

- تيسير الإجراءات بالنسبة للأشخاص المحدودي الحركة
- تيسير الإجراءات بالنسبة إلى طالبي الخدمة ذوي الاحتياجات الخصوصية
- الاستقبال المهذب والتعريف بهوية المخاطب
- تيسير عملية تكوين الملفات وإيداعها
- رفاهية فضاءات الاستقبال
- وضوح المراسلات وسهولة قراءتها
- آجال الرد على العرائض والمراسلات
- قياس درجة رض الحريف
- التنظيم الوثائقي
- التعامل مع الشكايات

3. فنيات الاستقبال

- التعابير اللفظية
- التعابير الغير لفظية
- التعامل مع الوضعيات النزاعية

4. الجودة في مجال الاستقبال

- علامة مرحبا
- تعريف مواصفات جودة الاستقبال
- إجراءات الحصول على علامة مرحبا
- اعتماد التقييم الذاتي لجودة الاستقبال
- المناهج البيداغوجية
- محاضرات نقاش ولعب ادوار

Programme de formation

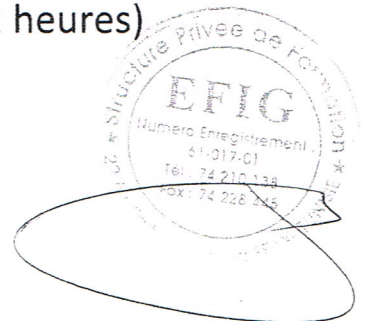
Thème : La gestion des magasins

1ère journée :

- La codification des articles dans les magasins (durée une heure 30 minutes)
- La gestion des entrée et des sortie et la tenue des fiches de stocks (durée une heure 30 minutes)
- La classification des articles en stocks : application de la méthode ABC (durée 3 heures)

2ème journée :

- La gestion des achats et le lancement des commandes (durée 2 heures)
- Le stock de sécurité (durée 2 heures)
- L'aménagement du lieu de stockage (durée 2 heures)



تقنيات الاتصال ودورها في تحسين صورة الادارة والموظف العمومي

الاهداف

تعريف المشاركين بمكونات الاتصال الاداري والتنظيمي
تدريب المشاركين على فنيات التواصل مع مختلف المتعاملين

مقدمة عامة

مفهوم التواصل التنظيمي

أهمية التواصل في تحسين صورة الادارة

أهمية التواصل في تحسين العلاقات الجماعية والفردية

التواصل والضغوطات النفسية

1. مفهوم الاتصال المؤسساتي

- الاتصال وصورة الإدارة لدى الرأي العام
- الاتصال ومفهوم الخدمة

2. مجالات الاتصال المؤسساتي

- الاتصال عن بعد
- الاتصال المباشر

تقنيات الاتصال ودورها في تحسين صورة الادارة والموظف العمومي

الاهداف

تعريف المشاركين بمكونات الاتصال الاداري والتنظيمي
تدريب المشاركين على فنيات التواصل مع مختلف المتعاملين

مقدمة عامة

مفهوم التواصل التنظيمي

أهمية التواصل في تحسين صورة الادارة

أهمية التواصل في تحسين العلاقات الجماعية والفردية

التواصل والضغوطات النفسية

1. مفهوم الاتصال المؤسساتي

- الاتصال وصورة الإدارة لدى الرأي العام
- الاتصال ومفهوم الخدمة

2. مجالات الاتصال المؤسساتي

- الاتصال عن بعد
- الاتصال المباشر

- الاتصال والمعلومة
- الاتصال واخذ القرار
- الاتصال وروح الفريق
- الاتصال والتعامل مع النزاعات
- الاتصال وادارة الازمات
- الاتصال المؤسساتي
- الاتصال ومواقع الويب
- الاتصال والاعلام
- الاتصال والانصات

3. فنيات الاتصال المؤسساتي

- ادارة مواقع الويب
- ادارة مواقع التواصل الاجتماعي
- الاتصال وتنظيم مكاتب الاستقبال
- الاتصال والايام الاعلامية
- الاتصال والتعامل مع الشكايات
- الاتصال واهمية تحيين المعلومات

المناهج البيداغوجية

محاضرات نقاش ولعب ادوار

Thème :

النفاد إلى الوثائق الإدارية

لغات المعنون بأخذ القرارات -الأعوان المعنيون بصفة مباشرة أو غير مباشرة بالتصرف في الوثائق-الأعوان المعنيون بالتصرف في الوثائق أثناء أداء مهامهم -الأعوان المدعوون للقيام بمهام في ميدان التصرف في الوثائق والإرشاف.

Objectifs de formation :

- التعرف على المفاهيم والجوانب القانونية والآليات الجديدة والمتعلقة بميدان النفاذ إلى الوثائق الإدارية والتي طرأت بعد الثورة؛
- تحديد أهمّ تحديات التشريع حول النفاذ إلى الوثائق الإدارية؛
- رسم خارطة الطريق المتعلقة بإدخال حيز التطبيق قوانين النفاذ إلى الوثائق الإدارية.

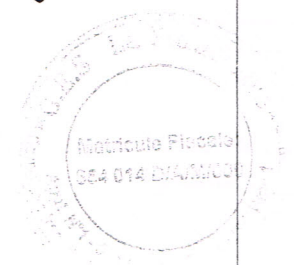
Objectifs pédagogiques :

تمكين المشاركين من التعرف على:

- المفاهيم العامة والأهداف المنشودة من النفاذ إلى الوثائق الإدارية؛
- تاهيل مختلف المتعاملين مع الوثائق الإدارية قصد مجازة التغييرات التي طرأت على المفاهيم المتعلقة بالمعلومات، بعد الثورة؛
- الجوانب القانونية المتعلقة بالنفاذ إلى الوثائق الإدارية؛
- الإجراءات العملية المتعلقة بالنفاذ إلى الوثائق الإدارية؛
- التعريف بمختلف المراحل الضرورية قصد إدخال حيز التطبيق خطة النفاذ إلى الوثائق الإدارية؛
- دراسة بعض التجارب في الخارج بهذا الميدان.

Jours	Contenus/ Concepts clés à aborder	Méthodes et Moyens Pédagogiques	Durée (Heures)	
			Théorie	Pratique
J1	<p>استقبال المشاركين س 8 و 15 دق</p> <p><u>الحصة الأولى:</u></p> <p>I - مفاهيم عامة:</p> <p>1- مفهوم الإدارة</p> <p>1-1- توطئة</p> <p>1-2- مهام الإدارة العامة</p> <p>2- ما هي الوثائق الإدارية؟</p> <p>2-1- التعريف بالوثيقة</p> <p>2-2- الوثائق الإدارية</p> <p>2-3- أمثلة من الوثائق الإدارية</p> <p>II- الأسس الموضوعية أو شرح الأسباب للنفاذ للوثائق الإدارية:</p> <p>1- تقويض إحدى المقومات الأساسية للدكتاتورية</p> <p>1-1- التنكيز بأبرز مظاهر الدكتاتورية</p> <p>1-2- التنكيز بأبرز مظاهر الديمقراطية</p> <p>2- اعتبارات دستورية</p> <p>1-2- ما قبل الدستور الجديد</p> <p>2-2- ما بعد الدستور الجديد</p> <p>3- اعتبارات تتعلق بحقوق الإنسان</p> <p>3-1- في أمريكا</p> <p>3-2- في أوروبا</p>	<ul style="list-style-type: none"> • أمثلة من الواقع • تشييط جماعي • "داتا شو" 	5 س	1 س

	<p>3-3-في كندا 4-3-في بقية العالم 5-3-القانون الدولي 4-إعتبرات تتعلق بالحوكمة استراحة قهوة س 11 الى س 11 و 15 دق <u>الحصة الثانية:</u></p> <p>5-إعتبرات تتعلق بالشفافية 5-1-التعريف بالشفافية 5-2-الشفافية والمساءلة 6-إعتبرات تتعلق بمقاومة الفساد المالي والاداري 6-1-مفاهيم الفساد المالي والاداري 6-2-صور الفساد المالي والاداري 6-3-كيفية التصدي للفساد المالي والاداري ومعالجة آثاره 7-إعتبرات تتعلق بالدفاع عن حرية التعبير 7-1-مفهوم حرية التعبير وحرية الاعلام 7-2-التفاعل الاجتماعي والمجتمع 7-3-المرسوم عدد 115 لسنة 2011 مؤرخ في 2 نوفمبر 2011 كأرضية قانونية لمفهوم حرية التعبير وحرية الاعلام بتونس 8-إعتبرات تتعلق بالعدالة الانتقالية 8-1-لمحة عن مهام هيئة الحقيقة والكرامة 8-2-هيئة الحقيقة والكرامة والنفاذ إلى الوثائق</p> <p>III-المقاربتين للنفاذ إلى الوثائق الإدارية:</p> <p>1-مفهوم المقاربة 2-النفاذ التام إلى الوثائق الإدارية وتجسيم الشفافية التامة 3-النفاذ المقيد إلى الوثائق الإدارية</p> <p>ختم اليوم التكويني الاول على الساعة 14 و 15 دق استقبال المشاركين س 8 و 15 دق</p>			
J2	<p><u>الحصة الأولى:</u></p> <p>IV-النصوص القانونية المتعلقة بالنفاذ إلى الوثائق الإدارية في تونس ما بعد الثورة:</p> <p>1-مرسوم عدد 41 لسنة 2011 مؤرخ في 26 ماي 2011 1-1-دراسة جوانب وأهمية المرسوم 41 1-2-المفاهيم الواردة بالمرسوم 1-2-1-الهياكل العمومية 1-2-2-تعريف الوثائق الإدارية 1-2-3-الحق في النفاذ إلى الوثائق الإدارية 1-3-حالات رفض تسليم وثيقة إدارية 1-3-1-الاستثناءات 1-3-2-الاستثناءات للاستثناءات 1-4-تنقيح المرسوم 41 بالمرسوم عدد 54 لسنة 2011 المؤرخ في 11 جوان 2011 2-المنشور عدد 25 لسنة 2012 المؤرخ في 05 ماي 2012 للسيد رئيس الحكومة المفستر لأحكام المرسوم 41 3-مشروع اصدار قانون أساسي للنفاذ إلى المعلومة وبعث هيئة عمومية</p>	<ul style="list-style-type: none"> • أمثلة من الواقع • تنشيط جماعي "داتا شو" 	5 س	1 س



- 4- أهم النقائص لمختلف النصوص القانونية المتعلقة بالإنفاذ إلى المعلومة
4-1- النقائص المتأتية من الصعوبات التطبيقية طبقا للاعترافات الرسمية
4-2- النقائص المرصودة بالمقارنة مع القانون الفرنسي

استراحة قهوة س 11 الى س 11 و 15 دق

الحصة الثانية:

V- أهم التحديات المتعلقة بالإنفاذ إلى الوثائق الإدارية:

- 1- تحديات متعلقة بعدم بلورة تفاصيل وجزئيات المفاهيم
2- إشكالية الموروث الأرشيفي للمنظومة السياسية السابقة ومسألة ستر الدولة
1-2- توضيح بعض المفاهيم
2-2- هل يعتبر أرشيف الانتهاكات في ضلّ المنظومة السياسية السابقة من تحديات الانتقال الديمقراطي؟
2-3- أيّ إطار قانوني في تونس للنفوذ إلى مثل هذا النوع من الأرشيف؟
2-4- مهمّة النفوذ إلى الأرشيف المتعلق بالانتهاكات من اختصاص "هيئة الحقيقة والكرامة"
2-5- دراسة بعض التجارب الأجنبية
2-5-1- حالة ألمانية شرقية: جنون الارتياح وأرشيف "الستاسي"
2-5-2- في رومانيا
2-5-3- في الولايات المتحدة
3- تحديات متعلقة بحماية المعطيات الشخصية
4- تحديات في ظلّ مرسوم الصحافة الجديد
5- تحديات متأتية من مشروع قانون زجر الاعتداءات على قوات الأمن
6- تحديات تخصّ العدالة الانتقالية ومتأتية من تقنيات التصرف في الوثائق والأرشيف
6-1- الأرشيف والعدالة الانتقالية
6-2- الأرشيف العمومي وهيئة الحقيقة والكرامة
خارطة الطريق المتعلقة بإدخال حيز التطبيق قوانين الإنفاذ إلى الوثائق الإدارية:

1- المرحلة 1 أو تحضير الأرضية الملئمة Le préalable

2- المرحلة 2 : إدخال منظومة الإنفاذ حيز التطبيق

ختم : الحلقة التكوينية على الساعة 14 و 15 دق

Total

10 س

2 س

Critères et indicateurs d'évaluation :

- مدى مداخلات الحضور في تقدّم أشغال الندوة ؛
- عدد الحالات المطروحة على النقاش من قبل الحضور؛
- محتوى جذاذات تقييم الندوة.

NB : Fiche à établir par l'opérateur de formation

Avis technique :

Fait à le
Signature

- 4- أهم النقائص لمختلف النصوص القانونية المتعلقة بالإنفاذ إلى المعلومة
1-4- النقائص المتأتمية من الصعوبات التطبيقية طبقا للاعترافات الرسمية
2-4- النقائص المرصودة بالمقارنة مع القانون الفرنسي

استراحة قهوة س 11 الى س 11 و 15 دق

الحصّة الثانية:

V- أهمّ التحديات المتعلقة بالإنفاذ إلى الوثائق الإدارية:

- 1- تحديات متعلّقة بعدم بلورة تفاصيل وجزئيات المفاهيم
2- إشكالية الموروث الأرشيفي للمنظومة السياسية السابقة ومسألة ستر الدولة
1-2- توضيح بعض المفاهيم
2-2- هل يعتبر أرشيف الانتهاكات في ضلّ المنظومة السياسية السابقة من تحديات الانتقال الديمقراطي؟
2-3- أيّ إطار قانوني في تونس للنفّاذ إلى مثل هذا النوع من الأرشيف؟
2-4- مهمّة النفّاذ إلى الأرشيف المتعلّق بالانتهاكات من اختصاص "هيئة الحقيقة والكرامة"
2-5-2- دراسة بعض التجارب الأجنبية
2-5-2-1- حالة ألمانيا الشرقية: جنون الارتباب وأرشيف "الستاسي"
2-5-2-2- في رومانيا
2-5-2-3- في الولايات المتحدة