### في مجال التدريب والبحث العلمي لسنة 2019

: اللقاءات العلمية والتدريبية:

" رقابة الجودة على الاعمال الرقابية"

1 برنامج تدريبي وفقا لمنهجية الـ IDI

التفصيلية لد دليل المدرب ودليل المشارك من قبل فريق من الخبراء

أ ـ لقاء تمهيدي يعقده الجهاز المستضيف للبرنامج لتحديد

المدربين يتم التنسيق بشأنهم مع

تنظيم لقاء تدريبي وفقا للتفصيلات التالية

العناصر التفصيلية	عدد المشاركين في				الجهاز المستضيف	أهداف
	يتراوح العدد بين 20 و 35 متدربا	يشارك في اللقاء موظفون فنيون	يحدد بالتنسيق بين	تحدد بالتتسيق بين	دائرة المحاسبات	تحدد الأهداف
تحدد عناصر اللقاء التدريبي خلال اللقاء	يمثلون الأجهزة الأعضاء في	ممن هم في درجة مراقب أو مدقق	الأمانة العامة	الأمانة العامة	في الجمهورية	خلال اللقاء التمهيدي لفريق الخبراء
التمهيدي الذي يعقد لهذا الغرض. ويفضل	المنظمة ، بحيث يرشح كل جهاز	وتتوفر لديهم خبرة عملية في	والجهاز المستضيف	والجهــــاز	التونسية	.سريق المبراء المدربين
أن تــتم الاســتعانة بــالخبراء المــدربين	ثلاثة موظفين، اثنين أصليين وواحد	مجال الرقابة المالية لا تقل عن		المستضيف		
المتخرجين من مبادرة تتمية الانتوساي	احتياطي.وتستوفي الأمانة العامة	سنتين بالنسبة لحملة الشهادات				
المتخصصين في هذا الموضوع.	النقص من بين الاحتياطيين وعليها	الجامعية ولا تزيد عن عشر				
كما يتعين ان تتم عملية التقويم القبلي	أن تراعي في الاختيار إعطاء	سنوات . أما بالنسبة لمن يحملون				
والبعدي للمتدربين عملا بقرار المجلس	الأفضلية للجهاز الذي لم يستقد من	مؤهلات متوسطة ، فلا تقل عن				
التنفيذي في اجتماعه الثالث والخمسين.	مثل هذه الفرصة من قبل	خمس سنوات ولا تزيد عن خمسة				
		عشر سنة . ويتعين أن تتوفر لدى				
		المتدرب خبرة في مجال موضوع				
		اللقاء وألا يفوق سنه عن الخمسة				
		وأربعين سنة				

الشهادات	تقويم	طبع وتوزيع	تكاليف	عملية		تصميم دليل المدرب ودليل
•	- يجيب المتدربون على صحيفة الاستقصاء التي أعدتها لجنة تتمية القدرات المؤسسية يجيب الخبراء على صحيفة الاستقصاء التي أعدتها لجنة تتمية القدرات المؤسسية يعد مدير اللقاء وممثل الأمانة العامة تقريرا مشتركا يستعرضان فيه جميع الجوانب المتعلقة بتنفيذ البرنامج وكذلك نتائج تحليل صحائف استقصاء المتدربين والخبراء والمقترحات التي أمكن	يتولى الجهاز المستضيف طبع أو نسخ الوثائق المتعلقة بالبرنامج وتوزيعها على	- يتحمل الجهاز المستضيف نفقات تتفيذ البرنامج وفق ما نصت عليه الفقرة . أ . من المادة السادسة من قواعد اللقاءات العلمية والتدريبية والبحث العلمي للمنظمة، مع إمكانية تحمل المنظمة وبطلب من الجهاز المستضيف، نفقات بعض المحاضرين اذا تم استقدامهم من خارج الجهة المستضيفة وذلك عملا بأحكام الفقرة . ب . من المادة	جهاز مشارك إعداد وتقديم حالة عملية تتضمن تجربة جهازه في إحدى المجالات المتعلقة بموضوع البرنامج ويتعين أن يستخدم أثناء الإعداد والتقديم نظام ويعتبر إعداد الحالة العملية المذكورة إحدى شروط	يع ين مدير البرنامج بالنتسيق بين رئيس الجهاز المستضيف والأمين العام المنظمة	المعرب ودس
البرنامج .			ویکون ذلك بواقع مشارك واحد من كل جهاز .			

العناصر التفصيلية للقاء	عدد المشاركين في اللقاء			الجهاز المستضيف	أهداف
* مقدمة عن انواع التقارير الصادرة عن الاجهزة العليا للرقابة المستفيدة منها. *معايير اعداد التقارير الرقابية *اجراءات اعداد واصدار التقارير وفقا للمعيار ISSAI 1700 *اهمية التقارير الصادرة عن الجهاز الاعلى للرقابة بالنسبة للجهات	يتراوح العدد بين 20 و 35 مشاركا يمثلون الأجهزة الأعضاء في المنظمة ، بحيث يرشح كل جهاز ثلاثة موظفين، اثنين أصليين وواحد احتياطي.وتستوفي الأمانة العامة النقص من بين الاحتياطيين وعليها أن تراعي في الاختيار إعطاء	والمدراء في أجهزة الرقابة الأعضاء ممن لديهم خبرة في	خمسة ايام	المستصيف الجهاز المركزي المحاسبات المحاسبات بجمهورية مصر العربية	تبادل الخبرات والمعارف حول انواع التقارير الرقابية ومعايير اعدادها ودورها في رفع كفاءة الجهاز
و إثرها على الجهاز. *عرض تجارب الاجهزة الاعضاء *التوصيات الخاصة بموضوع اللقاء	الأفضلية للجهاز الذي لم يستقد من مثل هذه الفرصة من قبل.				

الشهادات	تقويم اللقاء	طبع وتوزيع وثائق اللقاء	تكاليف	حالات عملية		تصميم دليل المدرب ودليل
#	ـ يجيب المشاركون على صحيفة		ـ يتحمل الجهاز المستضيف نفقات تنفيذ		يعين مدير اللقاء بالتسيق بين	يصمم الدليل من قبل فريق الخبراء
اللقاء شهادات "مشاركة في لقاء علمي" . كما تمنح	الاستقصاء التي أعدتها لجنة تتمية القدرات المؤسسية.		اللقاء وفق ما نصت عليه الفقرة . أ . من المادة السادسة من قواعد اللقاءات العلمية	جهاز مشارك إعداد وتقديم حالة عملية	رئيس الجهاز المستضيف	المدربين
الأمانــة العامــة "شــهادات تقـدير" إلـى رئـيس الجهـاز		المتدربين أثناء اللقاء.	والتدريبية والبحث العلمي للمنظمة، مع إمكانية تحمل المنظمة وبطلب من الجهاز	تتضمن تجربة جهازه في إحدى المجالات	والأمين العام المنظمة	
المستضيف والى مدير اللقاء والى الخبراء المدربين.	القدرات المؤسسية. - يعد مدير اللقاء وممثل الأمانة		المستضيف، نفقات بعض المحاضرين إذا تم استقدامهم من خارج الجهة المستضيفة		-021411	
ويجب عند إعطاء شهادة	العامة تقريرا مشتركا يستعرضان		وذلك عملا بأحكام الفقرة . ب . من المادة	يستخدم أثناء الإعداد		
المشاركة الأخذ في الاعتبار العناصر ألتالية حضور	فيه جميع الجوانب المتعلقة بتنفيذ اللقاء وكذلك نتائج تحليل صحائف		المتحوره تتحمل الأجهزة المشاركة نفقات سفر			
المشارك كامل جلسات اللقاء - مساهمته في المناقشات	استقصاء المتدربين والخبراء والمقترحات التي أمكن		وإقامة موفديها إليه. _ تتحمل المنظمة نفقات سفر وإقامة	-		
والتمارين العملية التي تضمنها اللقاء .	استخلاصها من الإجابات على هذه الصحائف.		مرشحي الأجهزة التي يعينها المجلس التنفيذي للاستفادة من المنحة المالية.			
			ويكون ذلك بواقع مشارك واحد من كل جهاز .	# ·		

# 3 اللقاء التدريبي حول موضوع "دور الاجهزة العليا في التدقيق في ظل الكوارث"

العناصر التفصيلية للقاء	عدد المشاركين في اللقاء				الجهاز المستضيف	أهداف
العناصر التفصيلية للقاء  *التقييم القبلي للمشاركين واهميته انواع الكوارث التي يمكن ان تتعرض لها الجهات الخاضعة للرقابة الكوارث واجراءات التدقيق في ظل الكوارث واجراءات التدقيق الموارث في ظل المعابي تواجه الاجهزة في السعوبات التي تواجه الاجهزة في ماية التدقيق في ظل الكوارث عملية التدقيق في ظل الكوارث عملية التدقيق و ظل الكوارث عملية التدوية عرض حالات عملية ( للأجهزة ( مهمات رقابية ) المستضيف اضافتها  *التقييم البعدي للمتدربين	عدد المشاركين في اللقاء يتراوح العدد بين 20 و 35 متدربا يمثلون الأجهزة الأعضاء في المنظمة ، بحيث يرشح كل جهاز ثلاثة موظفين، اثنين أصليين وواحد احتياطي وتستوفي الأمانة العامة النقص من بين الاحتياطيين وعليها أن تراعي في الاختيار إعطاء الأفضلية للجهاز الذي لم يستقد من مثل هذه الفرصة من قبل	وتتوفر لديهم خبرة عملية في مجال الرقابة المالية لا تقل عن سنتين بالنسبة لحملة الشهادات الجامعية ولا تزيد عن عشر	يحدد بالتسيق مصع الامانة العامة	تحدد بالتنسيق مع الامانة العامة		اكساب المتدربين المعلومات الخاصة بأنواع الكوارث ودور الاجهزة العليا في عملية التدقيق في ظل

الشهادات	تقويم اللقاء	طبع وتوزيع وثائق اللقاء	تكاليف اللقاء	اعداد حالات عملية		تصميم دليل المدرب ودليل
يعطى المتدربون في نهاية	ـ يجيب المتدربون على صحيفة	يتولى الجهاز المستضيف	ـ يتحمل الجهاز المستضيف نفقات تنفيذ	يتعين على كل وفد	يعين مدير اللقاء	يصمم الدليل من
اللقاء شهادات "اجتياز دورة	الاستقصاء التي أعدتها لجنة	طبع أو نسخ الوثائق المتعلقة	اللقاء وفق ما نصت عليه الفقرة . أ . من	جهاز مشارك إعداد	بالتتسيق بين	قبل فريق الخبراء
تدريبية". كما تمنح الأمانة	تنمية القدرات المؤسسية.	بالبرنامج وتوزيعها على	المادة السادسة من قواعد اللقاءات العلمية	وتقديم حالة عملية	رئيس الجهاز	المدربين
العامة "شهادات تقدير" إلى	_ يجيب الخبراء على صحيفة	المتدربين أثناء اللقاء.	والتدريبية والبحث العلمي للمنظمة، مع	تتضمن تجربة جهازه	المستضيف	
رئيس الجهاز المستضيف	الاستقصاء التي أعدتها لجنة تنمية		إمكانية تحمل المنظمة وبطلب من الجهاز	في إحدى المجالات	والأمين العام المنظمة	
والى مدير اللقاء والى الخبراء	القدرات المؤسسية.		المستضيف، نفقات بعض المحاضرين اذا	المتعلقة بموضوع	للملطمة	
المدربين.	ـ يعد مدير اللقاء وممثل الأمانة		تم استقدامهم من خارج الجهة المستضيفة	اللقاء . ويتعين أن		
ويجب عند إعطاء شهادة	العامة تقريرا مشتركا يستعرضان		وذلك عملا بأحكام الفقرة . ب . من المادة	يستخدم أثناء الاعداد		
اجتياز الدورة التدريبية الأخذ	فيه جميع الجوانب المتعلقة بتنفيذ		المذكورة.	والتقديم نظام		
في الاعتبار العناصر	اللقاء وكذلك نتائج تحليل صحائف		ـ تتحمل الأجهزة المشاركة نفقات سفر	POWER		
التالية: - حضور المتدرب	استقصاء المتدربين والخبراء		وإقامة موفديها إليه.	POINTويعتبر إعداد		
كامل جلسات اللقاء .	والمقترحات التي أمكن		ـ تتحمل المنظمـة نفقـات سـفر وإقامـة	الحالـــة العمليـــة		
- مساهمته في المناقشات	استخلاصها من الإجابات على		مرشحي الأجهزة التي يعينها المجلس	المذكورة إحدى شروط		
والتمارين العملية التي تضمنها	هذه الصحائف.		التنفيذي للاستفادة من المنحة المالية.	المشاركة في اللقاء		
اللقاء .			ويكون ذلك بواقع مشارك واحد من كل			
			جهاز .			

## 4 اللقاء التدريبي حول موضوع "الرقابة على البعثات الدبلوماسية في الخارج"

العناصر التفصيلية للقاء	عدد المشاركين في اللقاء				الجهاز المستضيف	أهداف
*التقييم القبلي للمشاركين	يتراوح العدد بين 20 35 متدربا	يشارك في اللقاء موظفون فنيون	يحدد بالتنسيق بين	تحدد بالتنسيق بين	ديـــوان	تزويد المشاركين
_ مفاهيم هامة حول المراكز	يمثلون الأجهزة الأعضاء في	ممن هم في درجة مراقب أو		الأمانـــة العامـــة		
الدبلوماسية والقنصلية واختصاصات	المنظمة ، بحيث يرشح كل جهاز	مدقق وتتوفر لديهم خبرة عملية	والجهاز	والجهاز المستضيف	الكويت	والمهارات الـ
البعثات الدبلوماسية وتسييرها المالي	ثلاثة موظفين، اثنين أصليين وواحد	في مجال الرقابة المالية لا تقل	المستضيف		•	
	احتياطي وتستوفي الأمانة العامة	عن سنتين بالنسبة لحملة الشهادات				الدبلوماسية
- النظام الاداري والمالي والمحاسبي	النقص من بين الاحتياطيين وعليها	الجامعية ولا تزيد عن عشر				
للبعثات الدبلوماسية ( اعداد	أن تراعي في الاختيار إعطاء	سنوات . أما بالنسبة لمن يحملون				على العمليات المالية
الاحتياجات - تنفيذ الميزانيات	الأفضلية للجهاز الذي لم يستفد من	مؤهلات متوسطة ، فلا تقل عن				والادارية المتبعة
ومراقبتها ).	مثل هذه الفرصة من قبل.	خمس سنوات و لا تزيد عن خمسة				لديها
_ منهجية برمجة المهام الرقابية		عشر سنة . ويتعين أن تتوفر لدى				
ومسار تطبيقها على البعثات		المتدرب خبرة في مجال استخدام				
الدبلوماسية		الحاسوب وألا يتجاوز سنه				
ـ اهداف ومؤشرات قياس نجاعة اداء		الخمسة وأربعين سنة.				
البعثات الدبلوماسية						
_ تمارين عملية لتعزيز الجوانب						
النظرية						
عرض حالات عملية ( للأجهزة						
( مهمات رقابية )						
- ایة عناصر اخری یری الجهاز						
المستضيف اضافتها						
* التقييم البعدي للمشاركين						

الشهادات	تقويم اللقاء	طبع وتوزيع وثائق اللقاء	تكاليف اللقاء	اعداد حالات عملية		تصمیم دلیل ودلیل
يعطى المتدربون في نهاية	ـ يجيب المتدربون على صحيفة	يتولى الجهاز المستضيف	ـ يتحمل الجهاز المستضيف نفقات تنفيذ	يتعين على كل وفد	يعين مدير اللقاء	يصمم الدليل من
اللقاء شهادات "اجتياز دورة	الاستقصاء التي أعدتها لجنة	طبع أو نسخ الوثائق المتعلقة	اللقاء وفق ما نصت عليه الفقرة . أ . من	جهاز مشارك إعداد	بالتتســـيق بــــين	قبل فريق الخبراء
تدريبية". كما تمنح الأمانة	تتمية القدرات المؤسسية.	بالبرنامج وتوزيعها على	المادة السادسة من قواعد اللقاءات العلمية	وتقديم حالة عملية	رئيس الجهاز	المدربين
العامة "شهادات تقدير" إلى	_ يجيب الخبراء على صحيفة	المتدربين أثناء اللقاء.	والتدريبية والبحث العلمي للمنظمة، مع	تتضمن تجربة جهازه	المستضيف	
رئيس الجهاز المستضيف	الاستقصاء التي أعدتها لجنة تنمية		إمكانية تحمل المنظمة وبطلب من الجهاز	في إحدى المجالات	والأمين العام المنظمة	
والى مدير اللقاء والى الخبراء	القدرات المؤسسية.		المستضيف، نفقات بعض المحاضرين اذا	المتعلقة بموضوع	للمنظمة	
المدربين.	ـ يعد مدير اللقاء وممثل الأمانة		تم استقدامهم من خارج الجهة المستضيفة	اللقاء . ويتعين أن		
ويجب عند إعطاء شهادة	العامة تقريرا مشتركا يستعرضان		وذلك عملا بأحكام الفقرة . ب . من المادة	يستخدم أثناء الاعداد		
اجتياز الدورة التدريبية الأخذ	فيه جميع الجوانب المتعلقة بتنفيذ		المذكورة.	والتقديم نظام		
في الاعتبار العناصر	اللقاء وكذلك نتائج تحليل صحائف		ـ تتحمل الأجهزة المشاركة نفقات سفر	POWER		
التالية: - حضور المتدرب	استقصاء المتدربين والخبراء		وإقامة موفديها إليه.	POINTويعتبر إعداد		
كامل جلسات اللقاء .	والمقترحات التي أمكن		_ تتحمل المنظمة نفقات سفر وإقامة	الحالسة العمليسة		
- مساهمته في المناقشات	استخلاصها من الإجابات على		مرشحي الأجهزة التي يعينها المجلس	المذكورة إحدى شروط		
والتمارين العملية التي تضمنها	هذه الصحائف.		التنفيذي للاستفادة من المنحة المالية.	المشاركة في اللقاء		
اللقاء .			ويكون ذلك بواقع مشارك واحد من كل			
			جهاز .			

# "فحص نظم الرقابة الداخلية وفقا لمعايير الانتوساي"

التدريبي	5
اسدريبي	<b>.</b>

العناصر التفصيلية	عدد المشاركين في اللقاء				الجهاز المستضيف	أهداف
العاصر التقصيلية  *التقييم القبلي للمتدربين  *التعريف بالمعايير الدولية ذات الصلة  بتقييم الرقابة الداخلية واهدافها  *اساليب وطرق تقييم انظمة الرقابة  الداخلية  *اثر تقييم الرقابة الداخلية على المهام  الرقابية  *تقديم حالات عملية  *عرض تجارب الاجهزة المشاركة في  *التقييم البعدي للمتدربين	عدد المساردين في اللغاء يتراوح العدد بين 20 و 35 متدربا يمثلون الأجهزة الأعضاء في المنظمة ، بحيث يرشح كل جهاز ثلاثة موظفين، الثين أصلبين وواحد احتياطي. وتستوفي الأمانة العامة النقص من بين الاحتياطيين وعليها أن تراعي في الاختيار إعطاء الأفضلية للجهاز الذي لم يستقد من مثل هذه الفرصة من قبل.	ممن هم في درجة مراقب أو مدقق وتتوفر لديهم خبرة عملية في مجال الرقابة المالية لا تقل عن سنتين بالنسبة لحملة الشهادات الجامعية ولا تزيد عن عشر سنوات . أما بالنسبة لمن يحملون مؤهلات متوسطة ، فلا تقل عن	يحدد بالتنسيق بين الأمانة العامة والجهاز المستضيف	تحدد بالتنسيق بين الأمانـــة العامـــة والجهاز المستضيف	المستضيف جهاز الرقابة المالية والإدارية	تعريف المشاركين بالمعايير الدولية ذات الصلة بتقييم انظمة وتزويدهم بالمهارات الخاصة الخاصة المعاييم انظمة الداخلية وفقا لمعايير الانتوساي.
		<del> ن</del>				

الشهادات	تقويم اللقاء	طبع وتوزيع وثائق اللقاء	تكاليف اللقاء			تصميم دليل المدرب ودليل
يعطى المشاركون في نهاية	ـ يجيب المتدربون على صحيفة	يتولى الجهاز المستضيف	ـ يتحمل الجهاز المستضيف نفقات تنفيذ	يتعين على كل وفد	يعين مدير اللقاء	يصمم الدليل من
اللقاء شهادات "اجتياز دورة" .	الاستقصاء التي أعدتها لجنة	طبع أو نسخ الوثائق المتعلقة	اللقاء وفق ما نصت عليه الفقرة . أ . من	جهاز مشارك إعداد	بالتسيق بين	قبل فريق الخبراء
كما تمنح الأمانة العامة	تنمية القدرات المؤسسية.	بالبرنامج وتوزيعها على	المادة السادسة من قواعد اللقاءات العلمية	وتقديم حالة عملية	رئيس الجهاز	المدربين
"شهادات تقدير" إلى رئيس	_ يجيب الخبراء على صحيفة	المتدربين أثناء اللقاء.	والتدريبية والبحث العلمي للمنظمة، مع	تتضمن تجربة جهازه	المستضيف	
الجهاز المستضيف والى مدير	الاستقصاء التي أعدتها لجنة تنمية		إمكانية تحمل المنظمة وبطلب من الجهاز	في إحدى المجالات	والأمين العام اللمنظمة	
اللقاء والى الخبراء المدربين.	القدرات المؤسسية.		المستضيف، نفقات بعض المحاضرين اذا	المتعلقة بموضوع	للمنظمة	
ويجب عند إعطاء شهادة	ـ يعد مدير اللقاء وممثل الأمانة		تم استقدامهم من خارج الجهة المستضيفة	اللقاء . ويتعين أن		
مشاركة في لقاء علميا لأخذ	العامة تقريرا مشتركا يستعرضان		وذلك عملا بأحكام الفقرة . ب . من المادة	يستخدم أثناء الإعداد		
في الاعتبار العناصر	فيه جميع الجوانب المتعلقة بتنفيذ		المذكورة.	والتقديم نظام		
التالية: - حضور المتدرب	اللقاء وكذلك نتائج تحليل صحائف		ـ تتحمل الأجهزة المشاركة نفقات سفر	POWER POINT		
كامل جلسات اللقاء .	استقصاء المتدربين والخبراء		وإقامة موفديها إليه.	ويعتبر إعداد الحالة		
- مساهمته في المناقشات	والمقترحات التي أمكن		_ تتحمل المنظمة نفقات سفر وإقامة	العملية المذكورة		
والتمارين العملية التي تضمنها	استخلاصها من الإجابات على		مرشحي الأجهزة التي يعينها المجلس	إحدى شروط		
اللقاء .	هذه الصحائف.		التنفيذي للاستفادة من المنحة المالية.	المشاركة في اللقاء		
			ويكون ذلك بواقع مشارك واحد من كل			
			جهاز .			

ثانيا:

#### 1 - المسابقة الثانية عشرة للبحث العلمي:

- عرض نتائج تقويم المسابقة الثانية عشرة على اللجنة في اجتماعها القادم لاقتراح الفائزين في المسابقة.

: 2

المجلة الدولية للرقابة المالية الحكومية الى اللغة العربية 2019 من قبل كل من الجهاز المركزي للمحاسبات بجمهورية مصر العربية (يناير) وديوان المحاسبة بدولة الكويت (عدد ابريل) وديوان الرقابة المالية الاتحادي بجمهورية العراق (يوليو) و ديوان المحاسبة بالمملكة الأردنية الهاشمية () وإدراجها

- ترجمة بعض الأدلة والإصدارات الصادرة عن الجهات الأجنبية في مجال الرقابة المالية من قبل الأجهزة التي ترغب في ذلك وموافاة الأمانة العامة بها لتوزيعها على بقية الأجهزة. وفي هذا المجال ،

\* ديوان الرقابة المالية الاتحادي بجمهورية العراق استعداده لترجمة أي من المواد العلمية والبحوث والمقالات والمعايير ذات الصلة بالعمل الرقابي، بالاضافة الى ترجمة العدد الصادر من شهر يوليو 2019 من مجلة الانتوساي الى اللغة العربية.

\*ديوان الرقابة المالية والإدارية بمملكة البحرين وفي اطار المهام الموكلة اليه من قبل اللجنة الاشراقية للجنة المعايير المهنية التابعة للانتوساي، ترجمة عدد من المخرجات ذات العلاقة بمعايير الانتوساي.

\*ديوان المحاسبة بدولة قطر: ابدى اعتزامه المساهمة في ترجمة اصدارات مجموعة عمل الانتوساي حول الرقابة على الصناعات الاستخراجية وذلك ضمن مساعي تفعيل عضويته في هذه اللجنة وكذلك استعداده للمساهمة قدر الامكان في ترجمة اصدارات المنظمة العربية وذلك في اطار تقديم الدعم الفني