



# ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء  
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

## التقنيات المتقدمة للتحقيقات والمنازعات الإدارية

### فكرة الدورة

تتزايد أهمية التحقيقات الإدارية والمنازعات المؤسسية في بيئات العمل الحديثة مع توسع المتطلبات التنظيمية، وتنوع المخاطر المرتبطة بالامتثال، وحساسية القرارات الإدارية ذات الأثر القانوني. ويحتاج المختصون إلى قدرة متقدمة على قراءة الوقائع، وتحليل الأدلة، وإدارة المقابلات، وصياغة النتائج بطريقة مهنية تحفظ العدالة الإجرائية وتدعم سلامة القرار الإداري. يركز هذا البرنامج التدريبي من AINFCT على تطوير المهارات الفنية اللازمة لإدارة التحقيقات والمنازعات الإدارية من مرحلة استقبال البلاغ أو الاعتراض، مروراً بتخطيط التحقيق وجمع المعلومات، وانتهاءً بإعداد التقرير والتوصيات ومتابعة مسارات التسوية أو التصعيد. كما يعالج البرنامج الجوانب العملية المتصلة بتقييم الأدلة، وضبط تضارب المصالح، وتوثيق الإجراءات، وإدارة المخاطر المرتبطة بالسرية والحياد والاتساق المؤسسي. ويمنح البرنامج المشاركين إطاراً تطبيقياً متوازناً يجمع بين الانضباط الإجرائي، والتحليل القانوني، ومهارات التواصل المهني في بيئة تحقيقات ومنازعات عالية الحساسية.

### أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحليل وقائع المنازعات الإدارية بدقة مهنية.

- تخطيط التحقيقات وفق منهجية إجرائية واضحة.
- تقييم الأدلة والمستندات ذات الصلة.
- إدارة مقابلات التحقيق بحياد وانضباط.
- صياغة تقارير تحقيق قابلة للاعتماد.
- اقتراح مسارات معالجة مناسبة للمنازعات.

## منهجية الدورة

- عروض تفاعلية تشرح المفاهيم الفنية بأسلوب تطبيقي.
- تحليل حالات واقعية مبسطة مرتبطة بالتحقيقات الإدارية.
- تمارين جماعية على بناء خطة تحقيق ومصفوفة وقائع.
- محاكاة مقابلات تحقيق ومناقشة أساليب إدارة الإفادات.
- تطبيق عملي على إعداد ملخص نتائج وتوصيات.

## أثر الدورة على المنظمة

- يمكن تعزيز جودة إدارة المنازعات الإدارية من خلال:
- رفع موثوقية إجراءات التحقيق الداخلي.
  - تقليل مخاطر القرارات الإدارية الضعيفة.
  - تحسين الاتساق في معالجة الشكاوى.
  - دعم ثقافة العدالة والامتثال المؤسسي.

## أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- اكتساب مهارات تحقيق إداري متقدمة.
- تعزيز القدرة على تحليل الأدلة.
- تحسين جودة الكتابة القانونية الإدارية.
- إدارة المواقف الحساسة بثقة مهنية.

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين الذين يشاركون في التحقيقات أو معالجة الشكاوى والتظلمات والمنازعات الإدارية. كما يفيد الجهات التي تسعى إلى توحيد الممارسات وتحسين جودة القرارات المرتبطة بالوقائع الإدارية.

- المستشارون والباحثون القانونيون.
- موظفو الشؤون القانونية والامتثال.
- مسؤولو التحقيقات والشكاوى الداخلية.
- مديرو الموارد البشرية والعلاقات العمالية.
- أعضاء اللجان الإدارية والتأديبية.

### اليوم الأول: الإطار الفني للتحقيقات والمنازعات الإدارية

- مفهوم التحقيق الإداري وحدوده المهنية.
- تمييز الشكوى والبلاغ والمخالفة والنزاع.
- مبادئ الحياد والسرية والعدالة الإجرائية.
- أدوار فرق التحقيق وأصحاب المصلحة.
- مخاطر تضارب المصالح في إجراءات التحقيق.

### اليوم الثاني: تخطيط التحقيق وجمع المعلومات

- تحديد نطاق التحقيق وأسئلته الرئيسية.
- بناء خطة عمل التحقيق ومصفوفة الوقائع.
- مصادر المعلومات والمستندات ذات العلاقة.
- حفظ الأدلة وسلاسل التوثيق الداخلي.
- ضبط التواصل مع الأطراف المعنية.

### اليوم الثالث: تقنيات المقابلات وتحليل الإفادات

- التحضير لمقابلات التحقيق الإدارية.
- صياغة الأسئلة المفتوحة والموجهة مهنيًا.
- إدارة المقابلات الصعبة والحساسة.
- تحليل الاتساق بين الإفادات والوقائع.
- توثيق محاضر المقابلات بدقة ووضوح.

### اليوم الرابع: تقييم الأدلة وصياغة نتائج التحقيق

- تصنيف الأدلة حسب القوة والملاءمة.
- الموازنة بين الوقائع والمستندات والإفادات.
- بناء الاستنتاجات دون افتراضات غير مثبتة.

- صياغة النتائج والتوصيات الإدارية.
- معالجة الثغرات والمعلومات غير المكتملة.

#### اليوم الخامس: إدارة المنازعات الإدارية ومسارات المعالجة

- تحليل أسباب النزاع ومسارات التصعيد.
- اختيار آليات التسوية أو الإحالة المناسبة.
- إدارة الاعتراضات والتظلمات المؤسسية.
- متابعة تنفيذ التوصيات والإجراءات التصحيحية.
- دراسة حالة تطبيقية متكاملة.

### course\_daily\_schedule

يمتد البرنامج على خمسة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات يوميًا. يبدأ كل يوم بمراجعة موجزة وربطها بمحاور اليوم، ثم ينتقل إلى شرح تطبيقي مدعوم بأمثلة وتمارين قصيرة. وتخصص فترات مناسبة للنقاش وتحليل الحالات، مع ختام كل يوم بتلخيص النقاط الرئيسية وتحديد تطبيقاتها العملية في بيئة العمل.

### course\_assessment

يعتمد التقييم على المشاركة في النقاشات، وتنفيذ التمارين التطبيقية، وتحليل الحالات المقدمة أثناء البرنامج. كما يتم قياس قدرة المشاركين على ربط الوقائع بالأدلة وصياغة نتائج مهنية قابلة للاستخدام. يحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة حضور/إتمام صادرة من AINFCT.

### course\_key\_competencies

- تحليل الوقائع الإدارية.
- تخطيط التحقيقات الداخلية.
- إدارة مقابلات التحقيق.
- تقييم الأدلة والمستندات.
- صياغة التقارير القانونية.
- إدارة المنازعات الإدارية.

### مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية  
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر  
201152466358+  
info@ainfct.com  
ainfct.com

رقم التسجيل الضريبي: 472920235

### مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا  
شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد  
training@ainfct.com  
ainfct.com