

مشروع ميزانية مهمة السياحة

لسنة 2015

وفق منهجية التصرف حسب الاهداف

**** المشروع السنوي للقدرة على الأداء*****

2.....

1- تقديم مهمة السياحة وسياستها القطاعية

4.....1-1- استراتيجية القطاع السياحي

5.....1.1.1 تنوع العرض

6.....1.1.2 تحسين الجودة والنهوض بمنظومة التكوين

8.....1.1.3 تعزيز صورة القطاع

9.....1.1.4 تحديث القطاع

2.1 تقديم أهم خصائص التصرف في الميزانية حسب الاهداف وإرسائه في تجربة وزارة

10.....السياحة

2- ميزانية مهمة السياحة وبرمجة النفقات وزارة السياحة على المدى المتوسط 2015-2017

11.....2.1 تقديم ميزانية الوزارة

14.....2.1.1 التوزيع حسب طبيعة النفقة

17.....2.2 برمجة النفقات على المدى المتوسط

المحور الثاني : البرامج

ا. البرنامج 1: "قيادة قطاع السياحة"

22.....1- تقديم البرنامج وإستراتيجيته

23.....2- أهداف ومؤشرات قياس الاداء الخاصة بالبرنامج

24.....3- ميزانية البرنامج

4-بطاقات مؤشرات قياس اداء البرنامج.....26

ii. البرنامج 2:"القيادة والمساندة"

1-تقديم البرنامج وإستراتيجيته49

2-أهداف ومؤشرات قياس الاداء الخاصة بالبرنامج.....50

3-ميزانية البرنامج.....51

4-بطاقات مؤشرات قياس اداء البرنامج.....52

المحور الأول

مهمة السياحة

تقديم المهمة

في إطار تطبيق المنظومة الجديدة المعتمدة لإعداد الميزانية حسب الأهداف وقصد التعريف بالمهام الإستراتيجية لوزارة السياحة ومدى إرتباطها العضوي بالأهداف التي تم تحديدها على المستوى البرامجي، ومؤشرات قياس الأداء الخاصة بتقييم وتفعيل المضمون العملياتي للأهداف المرصودة بميزانية وإطار النفقات المتوسط المدى لوزارة السياحة.

مشمولات وزارة السياحة

تتولى وزارة السياحة في إطار السياسة العامة للدولة بلورة الخيارات الوطنية في المجال السياحي ووضع المخططات والبرامج المتعلقة بها وتقييم أداءها ونتائجها وذلك عبر رسم سياسات تهدف الى النهوض بالقطاع السياحي . ولهذا الغرض تضطلع وزارة السياحة تبعا للأمر عدد 2122 لسنة 2005 المؤرخ في 27 جويلية 2005 و الأمر عدد 2123 لسنة 2005 المؤرخ في 27 جويلية 2005 كما تم تنقيحه وإتمامه بالأمر عدد 794 لسنة 2010 المؤرخ في 20 أفريل 2010 الذي يضبط مشمولات و تنظيم وزارة السياحة بمهمة عامة تتمثل في تنفيذ سياسة الدولة في ميادين السياحة والترفيه السياحي ولهذا الغرض فهي مكلفة:

- بالقيام بكل الدراسات والبحوث الخاصة بالسياحة والترفيه السياحي،
- باقتراح مشاريع النصوص التشريعية والترتيبية في المجالات التي تدخل في مجال نشاطها والسهر على تنفيذها،
- بضبط البرامج والمشاريع التي يتعين انجازها في نطاق المخطط وكذلك التدابير المؤيدة لها وعرضها على موافقة الحكومة،
- بتنفيذ القرارات التي تتخذها الحكومة والمتعلقة بميادين السياحة والترفيه السياحي سواء بصفة مباشرة أو عن طريق الهياكل والمؤسسات والمنشآت العمومية الخاضعة لإشراف الوزارة.

ففي ميدان السياحة تكلف الوزارة خاصة بـ:

- تصور البرامج والإجراءات الرامية إلى تطوير السياحة و ازدهارها،

- ضبط وتنفيذ سياسة الدولة في ميدان التأهيل السياحي وتنمية القدرة التنافسية للمنتوج السياحي،
- القيام بالدراسات اللازمة لتنمية وتأهيل القطاع السياحي،
- توجيه الاستثمارات في الميدان السياحي ومتابعتها ومراقبة المشاريع،
- تنمية التهيئة والتجهيز بالمناطق ذات الصبغة السياحية،
- تحليل الوضع السياحي ومتابعة تطوراتها على المستوى الوطني و الدولي،
- إعداد مشاريع النصوص التشريعية والترتيبية المنظمة للأنشطة السياحية ومراقبة تطبيقها،
- مراقبة جودة المنتوج والخدمات السياحية ومتابعة تنفيذ مخططات الجودة ومعايير التصنيف،
- وضع شروط ممارسة الأنشطة السياحية،
- دراسة برامج التكوين المهني والمصادقة عليها والسهر على تطبيقها بالتعاون مع الهياكل المعنية.

أما في ميدان الترفيه السياحي فتكلف وزارة السياحة خاصة بما يلي:

- المشاركة في وضع وتنفيذ التوجهات العامة في ميدان الترفيه السياحي،
- النهوض بالاستثمار في ميدان الترفيه السياحي،
- التنسيق مع الهياكل المعنية فيما يتعلق بالإجراءات الرامية إلى تطوير الترفيه السياحي.

تنظيم وزارة السياحة

بمقتضى الأمر عدد 2123 لسنة 2005 المؤرخ في 27 جويلية 2005 سالف الإشارة، تشتمل وزارة السياحة على الهياكل التالية:

1. الهيئة العليا للوزارة وندوة المديرين

2. الديوان ويشمل:

- مكتب الضبط المركزي.
- مكتب الإعلام والاستقبال والعلاقات العامة.
- مكتب متابعة قرارات مجلس الوزراء والمجالس الوزارية المضيفة وجلسات العمل الوزارية.
- مكتب العلاقات مع المواطن.
- مكتب المؤسسات الخاضعة لإشراف الوزارة.
- مكتب العلاقات الشراكة مع المهنيين.
- مكتب التأهيل السياحي.

- مكتب الترفيه السياحي.

3. التفقدية العامة لوزارة السياحة

4. الإدارة العامة للمصالح المشتركة وتشمل:

- إدارة الشؤون الإدارية والمالية
- إدارة التنظيم والأساليب والإعلامية
- إدارة الشؤون القانونية والنزاعات

5. إدارة الدراسات والتعاون الدولي وتضم:

- الإدارة الفرعية للدراسات والتخطيط.
- الإدارة الفرعية للتعاون الدولي.

إستراتيجية تنمية القطاع

اعتباراً لأهمية القطاع السياحي في الاقتصاد الوطني، قامت وزارة السياحة بوضع خطة استشرافية تهدف إلى تبني إستراتيجية مندمجة ومتكاملة لتنمية مستدامة للقطاع السياحي تأخذ بعين الاعتبار الخصوصيات الذاتية لتونس وتضمن ديمومة نسق نمو القطاع على المدى البعيد. وتتجسد هذه الخطة الإستراتيجية في شكل برامج عملية على المدى القصير والمتوسط والطويل إلى جانب وضع نظم مرنة ومتواصلة لمتابعة وتعديل إستراتيجية تنمية القطاع كلما اقتضت الحاجة. وبصفة أدق تهدف هذه الإستراتيجية إلى تحديد أهداف عملية للقطاع السياحي في أفق 2020 من خلال تطور القطاع السياحي وتعزيز مكانته في الاقتصاد الوطني في مجالات النمو والاستثمار والتشغيل وتطوير المداخل السياحية إلى جانب تطور حصة السياحة التونسية في حوض البحر الأبيض المتوسط وفي السياحة العالمية ومساهمة مختلف المنتجعات السياحية في هذا التطور المنتظر. وتبني إستراتيجية تنمية القطاع السياحي على المحاور الأساسية التالية:

1 تنويع العرض السياحي

تهدف وزارة السياحة إلى العمل على:

- دفع المشاريع السياحية ذات القيمة المضافة العالية،
- تنويع المنتج من خلال إثراء العرض بأنماط إضافية من الأنشطة السياحية وخاصة في مجالات السياحة الثقافية والسياحة الصحراوية والقولف والسياحة المؤتمرات والسياحة الإقامة والعلاج الطبيعي بمياه البحر والسياحة الإستشفاء في المؤسسات الصحية. إن السياحة الشاطئية ستبقى المنتج والركيزة

- الأساسية للعرض التونسي لكنها ستكون مدعمة بمنتجات أخرى من شأنها أن تثري العرض وتساهم في الحد من الطابع الموسمي الذي يميز المنتج البحري.
- تحفيز الإستثمار في القطاع السياحي والبنية الأساسية من خلال :

- وضع آليات لتحفيز الإيواء السياحي البديل للمنتج الفندقي وتشجيع المنتجات السياحية البديلة،
- تحيين دليل المستثمر في القطاع السياحي تبعاً لما تم إصداره من نصوص جديدة متعلقة بالإستثمار.

2 تحسين الجودة والنهوض بمنظومة التكوين

أ- تحسين الجودة

تعتبر الجودة المحرك الرئيسي لكل الإصلاحات التي شهدتها القطاع السياحي غير أن الحاجة إلى دعم جودة المنتج تأكدت في السنوات الأخيرة في ظل التطور الكمي والنوعي الذي عرفه القطاع وتغير إحتياجات السياح. تبعاً لذلك، قامت الوزارة بوضع تمشي للجودة يشمل كل مكونات المنتج السياحي مرتكزة في ذلك على دراسات تشخيصية في مجالات مختلفة. وضماناً للجودة وعملاً على بلوغ الأهداف المنشودة للرفع من مستوى الخدمات السياحية وتعزيز القدرة على منافسة الأسواق العالمية، تركز خطة الوزارة في المستقبل على المحاور التالية:

مواصلة تنفيذ برنامج التأهيل الفندقي:

إن من أهداف الوزارة توفير المناخ اللازم لتحقيق مردودية أفضل للوحدات الفندقية والنهوض بجودة خدماتها لتمكينها من القدرة على مسايرة التحولات الحاصلة على السوق السياحية العالمية ومواكبة المنافسة من حيث الإستجابة لكافة مستلزمات الحريف وإرضائه. وقد أكدت الخطة الإستراتيجية على مواصلة تنفيذ برنامج التأهيل الفندقي مع مراجعة محتواه وذلك بـ:

- تنقيح الإطار القانوني المنظم لبرنامج التأهيل بهدف مزيد تصويب تدخلات برنامج التأهيل الفندقي نحو بلوغ هدف تحقيق الجودة الشاملة للمنتج الفندقي والنهوض بواقع القطاع وإعطائه دفعا جديداً،
- توجيه الدعم نحو المؤسسات ذات الأولوية خصوصاً المؤسسات ذات الإمكانيات الاقتصادية والتي تمر بصعوبات مالية ظرفية،
- تأهيل المنظمات المهنية الفاعلة في القطاع ،
- إحداث مرصد لمتابعة تطور المؤشرات السياحية وخاصة القدرة التنافسية للقطاع السياحي،

- العمل على توسيع البرنامج ليشمل شيئاً فشيئاً كافة مكونات القطاع السياحي (وكالات الأسفار، المطاعم السياحية، النقل السياحي...) ومن أجل ذلك سيتم إعداد دراسة فنية بمشاركة جميع المتدخلين تهدف إلى إقتراح الحلول والتصورات الكفيلة بتأهيله.

وضع مواصفات جودة لمختلف الخدمات والأنشطة السياحية:

تميزت إستراتيجية الوزارة بإعتماد مقاربة طموحة وهادفة للنهوض بجودة المنتج ومحتواه ونوعية الخدمات وتنويع العرض وهو ما من شأنه أن يساعد على كسب رهان المنافسة وجلب شرائح من الزبائن ذات قدرة شرائية عالية وبالتالي مزيد الإرتقاء بسمعة الوجهة التونسية. وتنبني خطة الوزارة في هذا الشأن على :

- الشروع في إعداد معايير تقييم الخدمات السياحية،
- تنفيذ برنامج المسح الشامل لكافة الوحدات السياحية مع تدعيم وتنويع برنامج المراقبة الموجهة لجودة الخدمات بالفنادق والمطاعم ،
- مواصلة زيارات تصنيف الأنماط الجديدة للإيواء والنزل ذات الطابع المميز والإقامات الريفية،
- تشجيع المؤسسات السياحية على الانخراط في نظم التصرف في الجودة،
- تكثيف الحملات الوطنية والجهوية للعناية بالبيئة والمحيط بالمدن والمحطات السياحية وتحسين علامات الإرشاد السياحية وذلك بالتنسيق مع مختلف المتدخلين،

ب- النهوض بالتكوين وتنمية الموارد البشرية :

إعتباراً أنه لا ضمان لجودة خدمات بدون سياسة تكوين ناجعة للمتخرجين صلب مؤسسات تكوين عصرية حرصت وزارة السياحة على تأهيل منظومة التكوين في القطاع السياحي، ذلك أن التصرف في الموارد البشرية المؤسس على متابعة التغيرات العالمية والتحسين المستمر للمؤهلات والكفاءات المهنية عن طريق التكوين يعد شرطاً أولياً وأساسياً لضمان أوفر الحظوظ لجودة الخدمات. تأسيساً على ذلك أرست الوزارة خطة طموحة تجعل من سياسة التصرف في الموارد البشرية وخاصة تكوين جميع أصناف العمال اللازمين للقطاع السياحي من إطارات وأعوان من أولويات إستراتيجية القطاع وذلك من خلال:

- إعادة هيكلة وتعصير جميع المراكز والمدارس التابعة للديوان وتدعيم طاقة الإيواء،
- تطوير وتحسين البرامج لتحسين مردودية التكوين حسب المقاربة بالكفايات واعتماد التكوين حسب الطلب للاستجابة إلى متطلبات سوق الشغل في القطاع وذلك بتركيز برامج التكوين بكافة مراكز التكوين السياحي،
- التكوين الأساسي والمستمر لفائدة المكونين وموظفين داخل المؤسسات السياحية والفندقية،

- إرساء نظام جديد للتسيير والتصرف داخل مراكز التكوين يهدف بالأساس إلى ربط علاقة شراكة متينة مع أصحاب المهنة من خلال مجالس مؤسسات المراكز المتناصفة التركيبية،
- اعتماد مناهج التصرف المتطورة من خلال مطابقة مراكز التكوين للمواصفات العالمية "إيزو 9000"،
- مواصلة إصلاح التكوين السياحي بمنظومة التعليم العالي بما يتماشى مع حاجيات جهاز الإنتاج.

3 تعزيز صورة القطاع

ترتكز إستراتيجية تنمية القطاع السياحي بالأساس على تدعيم الوجهة السياحية التونسية أي المثابرة على تنويع الأسواق المغذية للحركة السياحية الوافدة بتعزيز تواجدتها بالأسواق التقليدية واكتساح أسواق سياحية جديدة ذات قيمة مضافة عالية، فضلا على دعم التنمية السياحية على مستوى الجهات وخاصة الجهات الداخلية. وتجدر الإشارة إلى أن الخطة المقترحة تهدف بالأساس إلى :

- تكثيف الدعاية وتدعيم تواجد الوجهة التونسية في التظاهرات السياحية بالخارج،
- تنفيذ الإستراتيجية الخاصة بالعلاقات العامة والتظاهرات،
- تنفيذ إستراتيجية السياحة الرقمية،
- الإرتقاء بالربط الجوي نحو الوجهة التونسية من خلال توجيه تدخّلات صندوق الدعم الجوّي نحو أولويّات منظومة الترويج من حيث الأسواق المستهدفة وتكثيف الربط الجوّي خارج موسم الذروة،
- التوجّه التدريجي نحو إشهار يعتمد الجهات كوجهات سياحية منفردة بذاتها،
- تنفيذ إستراتيجية دفع السياحة الداخلية والتعريف بالجهات وذلك بـ:

- الشروع في تنفيذ خطة إنعاش القطاع السياحي بالجنوب الغربي مع التركيز في المدى القصير على الجوانب التنشيطية والبيئية ،
- مزيد دعم التظاهرات ذات الصبغة السياحية المنظمة في تونس لتنشيط الجهات السياحية بصفة عامة والجهات الداخلية بصفة خاصة،
- مواصلة تنفيذ الاتفاقيات الممضاة مع وزارة الثقافة والمتعلقة بالرفع من الجاذبية السياحية لبعض الولايات الداخلية وتعزيزها بتظاهرات كبرى.

4 تحديث القطاع

تسعى الوزارة لإعادة النظر في المنظومة الإدارية المشرفة على القطاع بإرساء مبادئ الحوكمة الرشيدة وإعتماد منهجية مندمجة ومتكاملة تشمل مختلف عناصر القطاع السياحي والمرتبطة خاصة بالإطار التشريعي من قوانين وتراخيص إدارية وحفز الإستثمار وبالإطار المؤسسي كمهام هيكل الإشراف وهيكلتها التنظيمية والإدارية والمالية ودور المهنة ودور القطاع الخاص في النهوض بالقطاع وبكل ما يتعلق بتحسين مناخ الأعمال والشراكة مع القطاع الخاص.

2-1 تقديم أهم خصائص التصرف في الميزانية حسب الاهداف وارسائه في تجربة وزارة

السياحة :

يقتضي مشروع التصرف في الميزانية حسب الاهداف الارساء التدريجي لعدد المحاور وذلك بالتنسيق مع وزارة المالية باعتبارها الجهة المختصة والمكلفة بقيادة مشروع ميزانية الدولة على المستوى الوطني. وتتمثل أهم هذه المحاور في :

- تحويل المهام القطاعية والمهام المشتركة للوزارة الى برامج وبرامج فرعية،
- اعداد مؤشرات كمية ونوعية لقيس نجاعة البرامج والأنشطة المنجزة،
- اعداد اطار عام للنفقات على المدى المتوسط،
- تركيز ثقافة التقييم والتقييم الذاتي والتحول من المراقبة الفنية الى مراقبة النتائج،
- ملائمة النظم والتطبيقات الاعلامية الحالية،
- المرور الى حسابية القيد المزدوج.

وفي هذا الاطار، وتبعاً لإلحاق وزارة السياحة بمجموعة الوزارات النموذجية من الدفعة الثالثة المنضوية في منظومة التصرف في الميزانية حسب الأهداف إنطلاقاً من سنة 2014. وبناء على الفرضية المعتمدة والمتمثلة في أن تكون المهمة وزارية من جهة، وبالنظر إلى خصوصية تنظيم وتسيير مصالح وهيكل وزارة السياحة من جهة أخرى، أفضت أشغال إرساء هذه المنظومة الجديدة للتصرف إلى تفريع المهمة الوزارية إلى برنامجين إثنين (02) سيساهمان في تنفيذ إستراتيجية الوزارة لتنمية القطاع السياحي وهما :

- I. برنامج قيادة قطاع السياحة: ويشمل كل الأنشطة المتعلقة بتطوير القطاع السياحي وتعزيز قدرته التنافسية (04 أهداف و 12 مؤشر قيس أداء).
- II. برنامج القيادة والمساندة : ويشمل كل خدمات الدعم والمساندة المسداة لفائدة برنامج قيادة قطاع السياحة (02 هدفين و 05 مؤشرات قيس أداء).

وتتضمن الوثائق التفصيلية للبرامج تحليلا وعرضا مفصلا لهذه المعطيات فضلا عن أطر النفقات متوسطة المدى.

II - ميزانية مهمة السياحة وبرمجة النفقات على المدى المتوسط 2015-2017 :

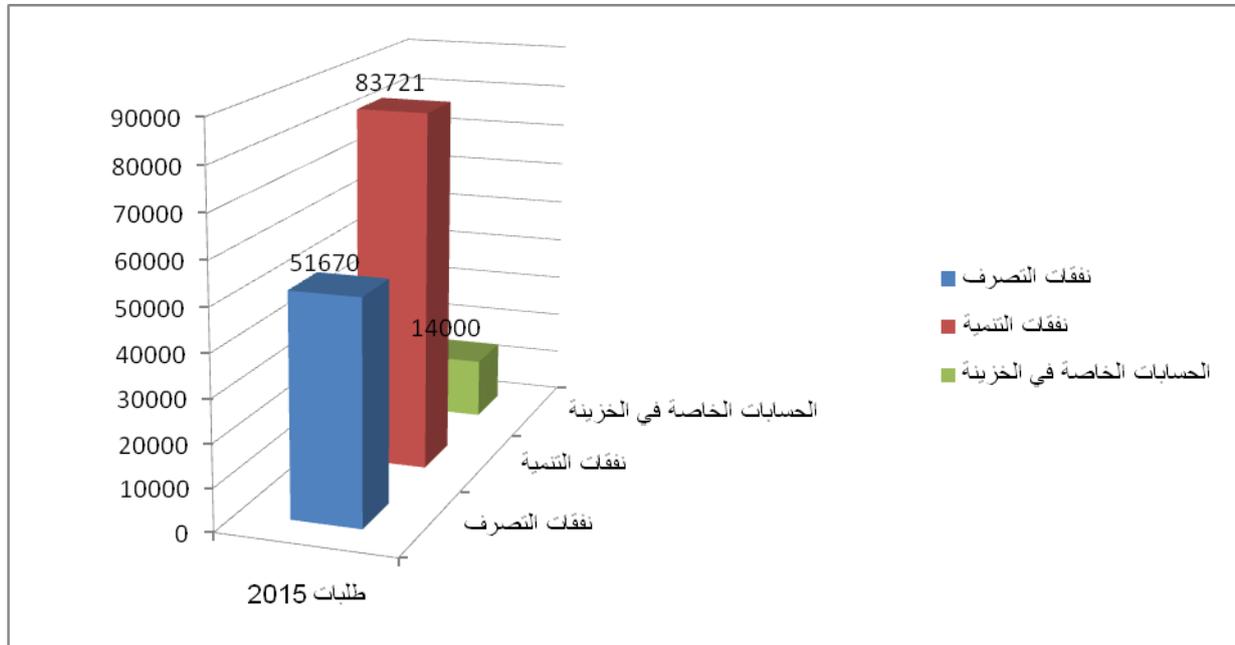
تقديم ميزانية الوزارة

طبقا للتوجيهات الواردة بمنشور السيد رئيس الحكومة عدد 15 بتاريخ 28 أبريل 2014، تم إعداد مشروع ميزانية الوزارة لسنة 2015 وفق منهجية المنظور البرامجي. وقد تم ضبط نفقات ميزانية وزارة السياحة لسنة 2015 في حدود 149.391م د موزعة كما يلي:

نققات الميزانية	طلبات 2015 *
نققات التصرف	51 670 000 د
نققات التنمية	83 721 000 د
الحسابات الخاصة في الخزينة	14 000 000 د
الجملة	149 391 000 د

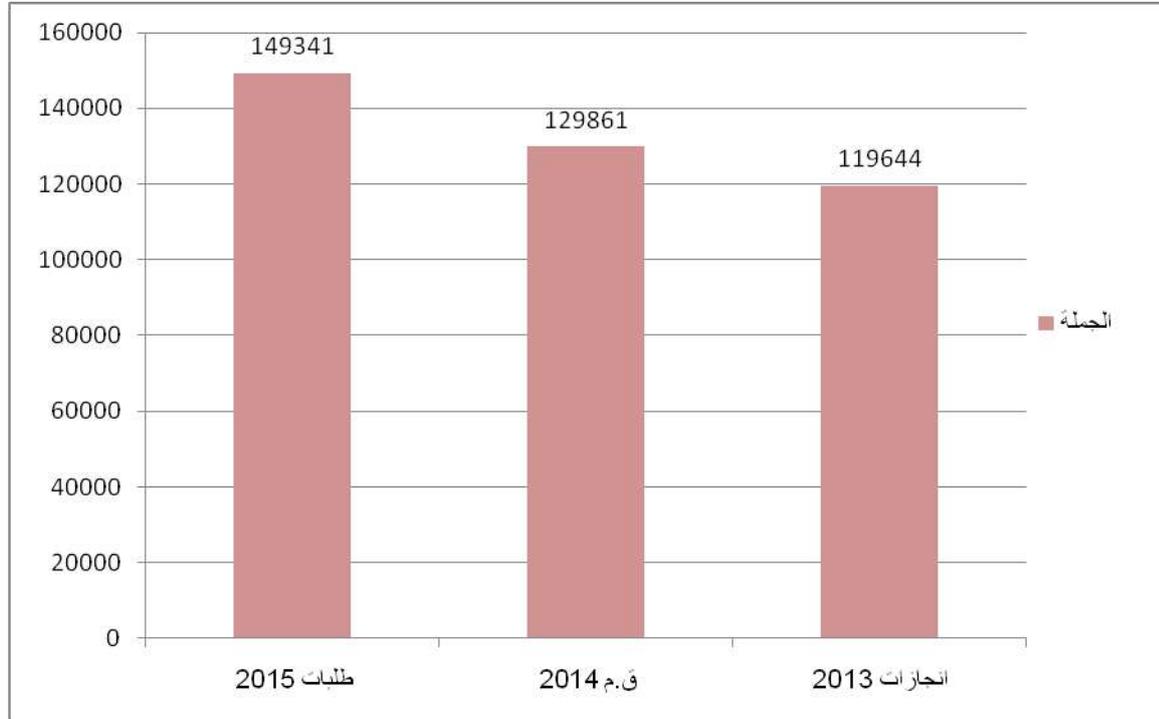
* بحساب الدينار

الوحدة و د	انجازات 2013	ق.و 2014	طلبات 2015	الفارق	التطور %
نفقات التصرف	52257	50880	51670	0,790	1,6
نفقات التنمية	58020	64981	83721	18.740	28.83
الحسابات الخاصة في الخزينة	9366	14000	14000	-	-



وتجدر الاشارة الى أن مشروع ميزانية سنة 2015 سيسجل تطورا يقدر بـ 15.39 % مقارنة مع ميزانية سنة 2014 والبالغة 129 861 م . د . وفي ما يلي تطور مجموع نفقات ميزانية وزارة السياحة بعنوان سنوات 2015-2013

تطور مجموع نفقات ميزانية وزارة السياحة بعنوان سنوات 2015-2013



2.1.1 التوزيع حسب طبيعة النفقة :

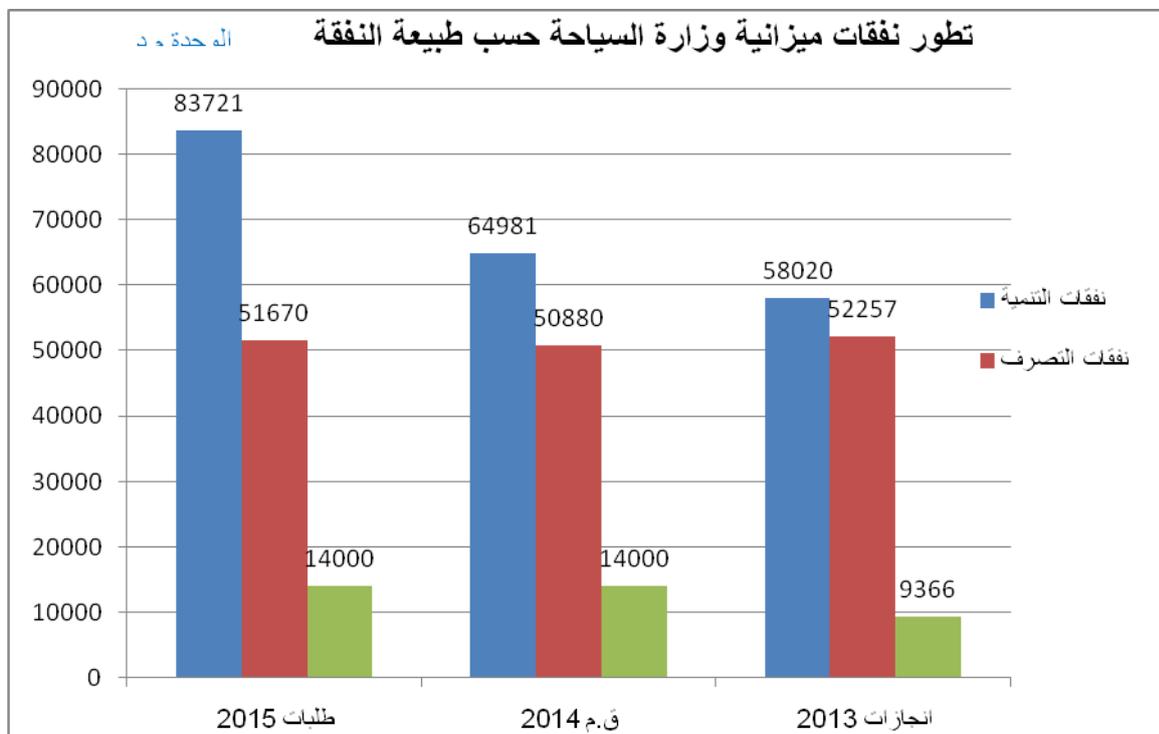
تطور ميزانية وزارة السياحة حسب طبيعة النفقة بعنوان

نسبة التطور	الفرق	طلبات 2015	ق.م 2014	انجازات 2013	بمصابغة و د
-------------	-------	------------	----------	--------------	-------------

العنوان الأول

1,6	0,790	51.670	50.880	52.257	نفقات التصرف
العنوان الثاني					
28.83	18.740	83.721	64.981	58.020	نفقات التنمية
-11,1	-0,081	0,650	0,731	0,689	الاستثمارات المباشرة (على الموارد العامة للميزانية)
5,9	3,821	83,071	64,250	57,331	التمويل العمومي (على الموارد العامة للميزانية)
صناديق الخزينة					
-	-	14000	14000	9.366	صناديق الخزينة
		7,000	7,000	4,523	صندوق حماية المناطق السياحية
		7,000	7,000	4,843	صندوق تنمية القدرة التنافسية في القطاع السياحي
15,039	19,530	149,391	129,861	119,644	الجملة

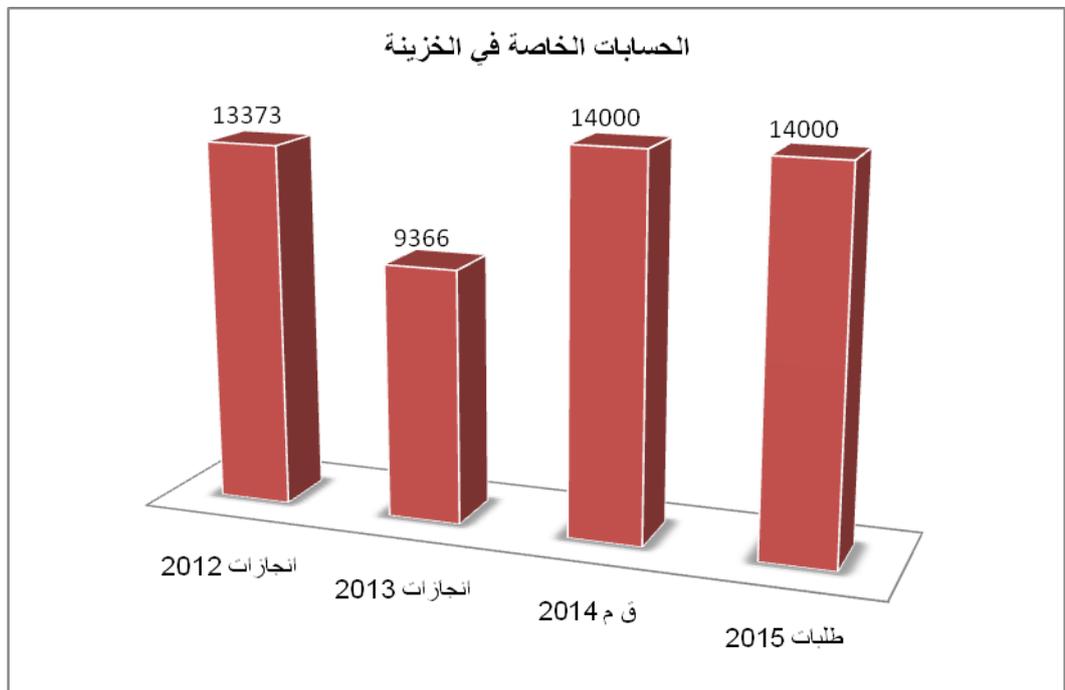
2015-2013



أما فيما يتعلق بالحسابات الخاصة بالخرينة فهي تتوزع كما يلي:

الحسابات الخاصة في الخرينة

الطلب	2014 ق.م	انجازات 2013	انجازات 2012	الحسابات - (بحساب الالف دينار)
2015				
صندوق حماية المناطق السياحية				
7000	7000	51245	46212	الموارد
7000	7000	4523	7612	النفقات
صندوق تنمية القدرة التنافسية في القطاع السياحي				
7000	7000	30713	22305	الموارد
7000	7000	4843	5760	النفقات
14 000	14 000	9 366	13 373	الجملة



2.2 إطار النفقات متوسط المدى 2015-2017

تم إعداد إطار النفقات متوسط المدى 2015-2017 للوزارة بالإعتماد على الفرضيات التالية:

- تعزيز مصالح الوزارة والمؤسسات الخاضعة لإشراف الوزارة من الموارد البشرية ومجابهة مصاريف الإنتدابات وتحسين نسبة التأطير،
- مواصلة برنامج تحفيز إطارات وأعوان الوزارة والمؤسسات الخاضعة لإشراف الوزارة من خلال الترقيات والتدرج في السلم المهني،
- تلبية حاجيات مصالح الوزارة من المواد والخدمات.

إطار النفقات متوسط المدى

تقديرات			ق.م 2014	انجازات			الوحدة بحساب أ.د
2017	2016	2015		2013	2012	2011	
62521	56837	51 670	50 880	52 257	-	-	نفقات التصرف
101302	92093	83721	52 581	58 020	-	-	نفقات التنمية
16940	15400	14 000	14 000	9 366	-	-	الحسابات الخاصة في الخزينة
180763	164330	149391	117 461	119 644			الجملة



المحور الثاني

البرامج

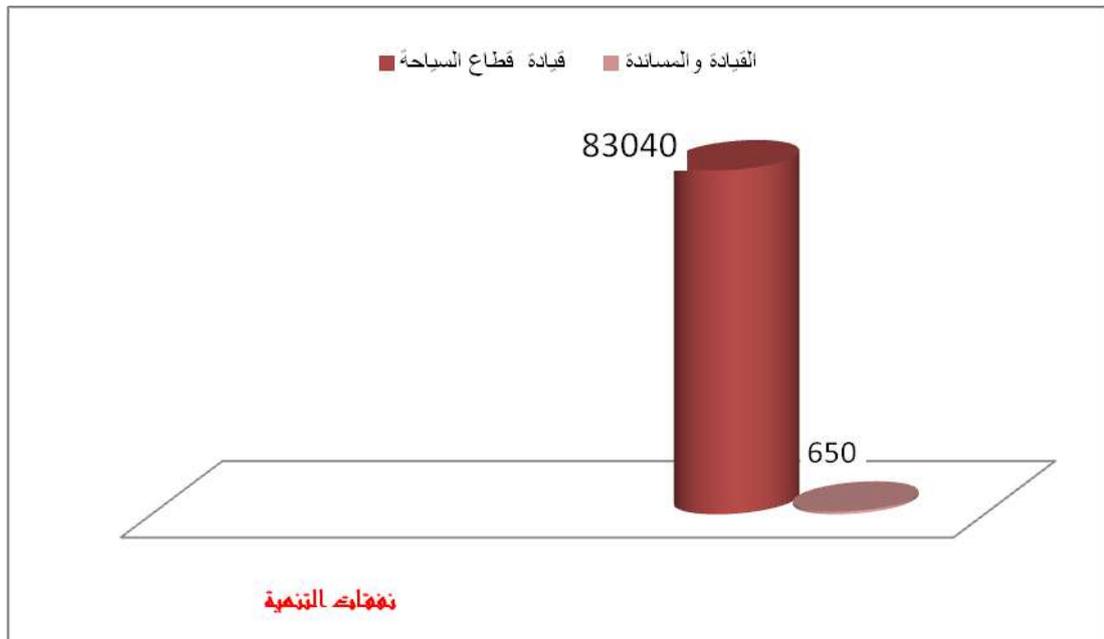
في اطار السعي لضمان التصور الامثل لهيكله برامج مهمة السياحة والحرص على مراعاة جميع خصوصيات هذا القطاع تم تحديد البرامج على اساس تقسيم وظيفي باعتباره أكثر نجاعة في التحكم في المنظومة وتسييرها لبلوغ الاهداف الوطنية المرسومة. وفي هذا السياق تم توزيع مهمة قطاع السياحة اضافة الى برنامج القيادة والمساندة الى برنامج عملياتي وهو برنامج قيادة قطاع السياحة مع مراعاة خصوصية التنظيم الهيكلي للوزارة أي في ظل غياب كلي لإدارات فنية تابعة للوزارة تشرف على القطاع حيث توكل للديوان الوطني التونسي للسياحة جميع المهمات ذات الصبغة الفنية. هذا وتوزع نفقات الميزانية حسب البرامج كما يلي :

نفقات الميزانية لسنة 2015

التوزيع حسب البرامج وطبيعة النفقة

البرنامج بحساب الألف دينار	نفقات التصرف		نفقات التنمية		النسبة
	ق م 2014	تقديرات 2015	ق م 2014	تقديرات 2015	
قيادة قطاع السياحة	-	49180	64219	83040	29.30
القيادة والمساندة	-	2490	731	650	-11
الجملة العامة	-	51670	64950	83690	28.85





البرنامج الأول قيادة قطاع السياحة

1- تقديم البرنامج وإستراتيجيته :

يشمل هذا البرنامج كل الأنشطة المتعلقة بالرفع من مردودية القطاع وتحسين القدرة التنافسية للوحدات السياحية وللقطاع السياحي ككل فضلا عن حماية المكونات البيئية وإضفاء جمالية وجاذبية على المحطات السياحية انسجاما مع إستراتيجية تنمية القطاع التي تهدف إلى تحسين صورة تونس كوجهة سياحية متميزة في ضفاف المتوسط. وتسعى الوزارة من خلال توجيهها العام في هذا المجال إلى التركيز على تحقيق جملة الأهداف التالية:

1. تنمية الموارد البشرية المؤهلة لإنماء القطاع السياحي.
2. تعزيز الوجهة السياحية بالداخل والخارج.
3. النهوض بالجودة في القطاع السياحي.
4. تنويع العرض السياحي.

الهياكل المتدخلة

في برنامج قيادة قطاع السياحة

الديوان ومكاتبه

الديوان الوطني التونسي للسياحة

معهد الدراسات السياحية العليا بسيدي الظريف

2- أهداف ومؤشرات قياس أداء البرنامج

المؤشرات	الأهداف	مسؤول البرنامج
<p>المؤشر عدد 1.1.1: عدد المتكويين في المدارس السياحية</p> <p>المؤشر عدد 1.1.2: عدد المكويين المتمتعين بتكويين المكويين</p> <p>المؤشر عدد 1.1.3: عدد المنخرطين في التكوين المستمر</p>	<p>الهدف 1.1</p> <p>تنمية الموارد البشرية المؤهلة لإنماء القطاع السياحي</p>	<p>السيد نبيل بزبوش رئيس الديوان بوزارة السياحة</p> <p>الميزانية</p>
<p>المؤشر عدد 1.2.1: تطور نسبة الوافدين من الخارج .</p> <p>المؤشر عدد 1.2.2: عدد الليالي المقضاة للمقيمين بالمؤسسات السياحية.</p> <p>المؤشر عدد 1.2.3: العائدات من العملة الصعبة.</p>	<p>الهدف 1.2</p> <p>تعزيز الوجهة السياحية بالداخل والخارج</p>	<p>اعتمادات الدفع بحساب ألف.د 132 220</p>
<p>المؤشر عدد 1.3.1: عدد زيارات التفقد</p> <p>المؤشر عدد 1.3.2: عدد المؤسسات السياحية المنخرطة في برنامج التأهيل الفندقي</p> <p>المؤشر عدد 1.3.3: عدد المؤسسات السياحية المتحصلة على إشهاد لنظم التصرف في الجودة</p> <p>المؤشر عدد 1.3.4 : نسبة رضا الحريف</p>	<p>الهدف 1.3</p> <p>النهوض بالجودة في القطاع السياحي</p>	<p>نفقات التصرف 49180</p> <p>نفقات التنمية 83040</p>
<p>المؤشر عدد 1.4.1: عدد المشاريع غير التقليدية المنجزة.</p> <p>المؤشر عدد 1.4.2: عدد المشاريع غير التقليدية المصادق عليها.</p> <p>المؤشر عدد 1.4.3: عدد المشاريع المصادق عليها بمناطق تشجيع التنمية الجهوية</p>	<p>الهدف 1.4</p> <p>تنوع العرض السياحي</p>	

3-توزيع ميزانية البرنامج :

تتوزع ميزانية برنامج قيادة قطاع السياحة لسنة 2015 على النحو التالي :

نفقات التصرف و نفقات التنمية لسنة 2015

نسبة التطور	تقدير 2015	ق م 2014	بحسب الألف دينار
	49180		نفقات التصرف
	39350		التأجير العمومي
	9500		وسائل المصالح
	330		التدخل العمومي
	83040		نفقات التنمية
	-	-	الاستثمارات المباشرة
6	83040	64250	التمويل العمومي
	-	-	القروض الخارجية الموظفة
	132220		الجملة



الهدف 1.1 تنمية الموارد البشرية المؤهلة لانماء القطاع السياحي

بطاقات مؤشرات قياس اداء البرنامج

بطاقة مؤشر قياس أداء

رمز المؤشر : 1.1.1

تسمية المؤشر: عدد المتكويين في المدارس السياحية.

تاريخ تحيين المؤشر: 30 جوان 2014

الخصائص العامة للمؤشر

البرنامج الذي يرجع إليه المؤشر : قيادة قطاع السياحة

البرنامج الفرعي الذي يرجع إليه المؤشر: -

الهدف الذي يرجع إليه المؤشر : تنمية الموارد البشرية المؤهلة لانماء القطاع السياحي.

تعريف المؤشر: تلبية حاجيات أصحاب المهنة واستجابة لطلبات سوق الشغل من اليد العاملة المتكونة

والمختصة لتحسين جودة السياحة

نوع المؤشر: مؤشر نتائج

طبيعة المؤشر: مؤشر جودة

التفريعات: المدارس السياحية بالجهات والمناطق السياحية

التفاصيل الفنية للمؤشر

طريقة احتساب المؤشر: جمع النتائج التابعة لكل مركز واحتساب المجموع

وحدة المؤشر: متكون

المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: المسجلين في كل مركز تكوين

طريقة تجميع المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: تقارير إدارية

مصدر المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: مراكز التكوين

تاريخ توفر المؤشر : 30 جوان من كل سنة

القيمة المستهدفة للمؤشر: 1932 متكون

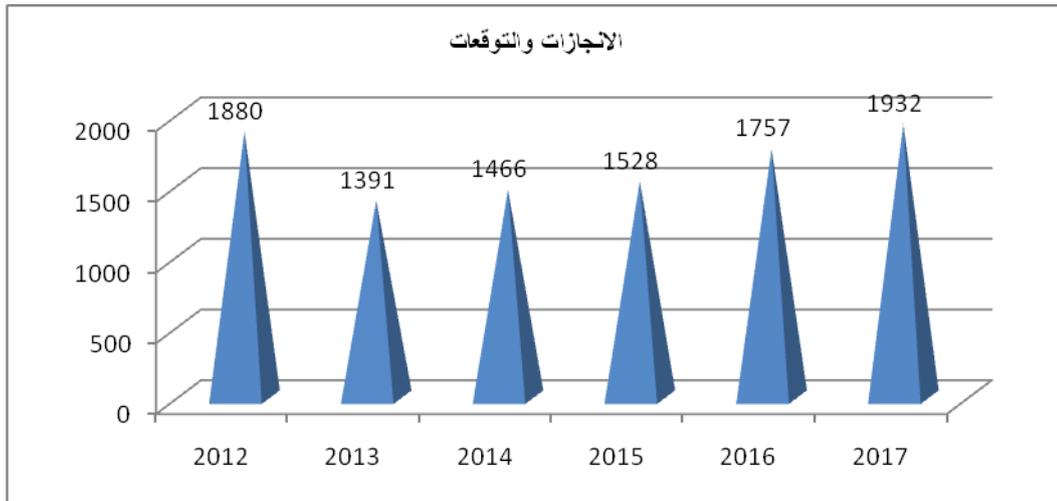
المسؤول عن المؤشر بالبرنامج: الإدارة المركزية لتنمية الكفاءات المهنية والجودة

سلسلة النتائج (الإنجازات) والتقديرات الخاصة بالمؤشر

التقديرات			2014	الإنجازات			الوحدة	مؤشر قيس الأداء:
2017	2016	2015		2013	2012	2011		
1932	1757	1528	1466	1391	1880	-	متكون	1 - 1 - 1

تحليل النتائج وتقديرات الإنجازات الخاصة بالمؤشر: يتطور عدد المتكويين في المدارس السياحية بصفة متفاوتة من سنة إلى أخرى وذلك بالرغم من المنظومة التكوينية المتكاملة والتي ميزتها الأساسية أنها تتلاءم مع واقع القطاع وتعمل على الإستجابة لحاجيات وطلبات أهل المهنة. ويهدف هذا المؤشر إلى تلبية حاجيات القطاع في كل الإختصاصات.

رسم بياني لتطور المؤشر:



أهم الأنشطة المبرمجة لتحقيق القيمة المنشودة للمؤشر:

- بحث بوابة للتعريف بمراكز التكوين الفندقي والتسجيل عن بعد
- برمجة حملات دعائية وتعريفية بمنظومة التكوين السياحي والفندقي بالوسط السياحي المدرسي (سلسلة لقاءات، توزيع مطبوعات و مطويات، تنظيم زيارات مفتوحة داخل المراكز للعموم إلخ...)

- إعداد اتفاقية ثنائية مع أصحاب المهنة وتحسيسهم بضرورة الإنخراط في منظومة التكوين المستمر الموجه لعمال النزّل.

تحديد أهم النقائص المتعلقة بالمؤشر: لا يعكس هذا المؤشر عدد المنخرطين ذوي الشهادات أو نسبة المندمجين في سوق الشغل بعد التخرج. وهو ما يستدعي إيجاد آلية لمتابعة الخريجين بعد حصولهم على الشهادات.

بطاقة مؤشر قياس أداء

رمز المؤشر : 1.1.2

تسمية المؤشر: عدد المكونين المتمتعين بتكوين المكونين

تاريخ تحيين المؤشر: 30 جوان 2014.

الخصائص العامة للمؤشر

- . البرنامج الذي يرجع إليه المؤشر : برنامج قيادة قطاع السياحة
- . البرنامج الفرعي الذي يرجع إليه المؤشر: -
- . الهدف الذي يرجع إليه المؤشر : تنمية الموارد البشرية المؤهلة لإنماء القطاع السياحي
- . تعريف المؤشر: تنمية الكفاءات المهنية والبيداغوجية للمكونين لتأمين مستوى مرموق من التكوين للمتكورين.
- . نوع المؤشر: مؤشر نتائج
- . طبيعة المؤشر: مؤشر جودة
- . التفريعات: المدارس السياحية بالجهات والمناطق السياحية

التفاصيل الفنية للمؤشر

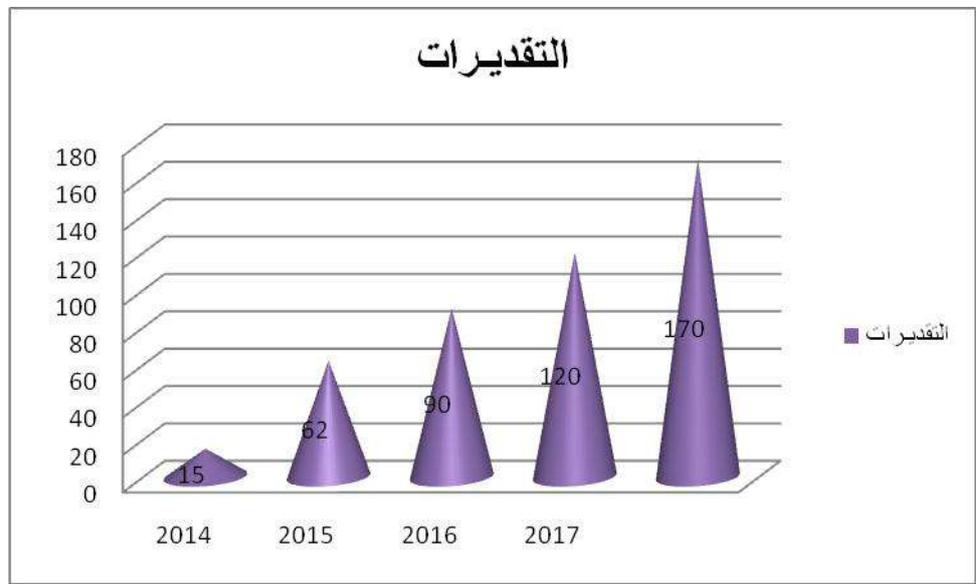
- . طريقة احتساب المؤشر: جمع النتائج التابعة لكل مركز واحتساب المجموع
- . وحدة المؤشر: مكون
- . المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: المتكورين في مراكز التكوين
- . طريقة تجميع المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: تقارير إدارية
- . مصدر المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: مراكز التكوين
- . تاريخ توفّر المؤشر : 30 جوان من كل سنة
- . القيمة المستهدفة للمؤشر: 170 مكون
- . المسؤول عن المؤشر بالبرنامج: الإدارة المركزية لتنمية الكفاءات المهنية والجودة

سلسلة النتائج (الإنجازات) والتقديرات الخاصة بالمؤشر

التقديرات			2014	الإنجازات			الوحدة	مؤشر قياس الأداء:
2017	2016	2015		2013	2012	2011		
170	120	90	62	15	-	-	مكون	عدد المكونين المتمتعين بتكوين المكونين

تحليل النتائج وتقديرات الإنجازات الخاصة بالمؤشر: يسعى هذا المؤشر إلى رسكلة المكونين الذين يدرسون في مدارس ومراكز التكوين وخاصة في مجال بيداغوجيا التعليم حتى يتم إيجاد توازن بين المجال الفني وهو اختصاصهم وبين المجال البيداغوجي التعليمي الذي ينقصهم. هذا ويشمل مجال تكوين المكونين كل الإختصاصات وكل المدرسين دون استثناء للرفع من قدراتهم وكفاءاتهم البيداغوجية. ويتم تنظيم هذه الدورات داخل مدراس ومراكز التكوين التابعة للديوان الوطني التونسي للسياحة من طرف أخصائيين تونسيين وأجانب مشهود بكفاءاتهم العالية. وقد تم سنة 2014 رسكلة 62 مكون ليصل العدد الجملي للمكونين بنهاية سنة 2017 170 إطار مكون تابعين لكل المدارس والمراكز.

. رسم بياني لتطور المؤشر:



. أهم الأنشطة المبرمجة لتحقيق القيمة المنشودة للمؤشر:

- تحسيس الإطار المكون لضرورة الإنخراط في هذه العملية
- توقيع اتفاق شراكة مع الهياكل المختصة في هذا المجال التابعة لوزارة التكوين المهني
- الإستعانة بالخبرات الوطنية وكذلك الخبرات الأجنبية من خلال تفعيل اتفاقيات التعاون الدولي المختصة ومراكز التكوين المماثلة بالبلدان الأجنبية
- إعداد وضبط برنامج سنوي تقع المصادقة عليه مسبقا وإعلام مراكز التكوين به للدعم والمتابعة.

بطاقة مؤشر قياس أداء

. رمز المؤشر : 1.1.3

. تسمية المؤشر: عدد المنخرطين في التكوين المستمر.

. تاريخ تحيين المؤشر: 30 جوان 2014.

-الخصائص العامة للمؤشر-

- . البرنامج الذي يرجع إليه المؤشر : قيادة قطاع السياحة.
- . البرنامج الفرعي الذي يرجع إليه المؤشر: -
- . الهدف الذي يرجع إليه المؤشر : تنمية الموارد البشرية المؤهلة لإنماء القطاع السياحي
- . تعريف المؤشر: تنمية الكفاءات المهنية لعمال المؤسسات السياحية والرفع من مستوى مردوديتهم ونوعية الخدمات السياحية

- . نوع المؤشر: مؤشر نتائج
- . طبيعة المؤشر: مؤشر جودة
- . التفرعات: جميع الجهات والمناطق السياحية

التفاصيل الفنية للمؤشر

- . طريقة احتساب المؤشر : جمع النتائج التابعة لكل مركز ولكل جامعة مهنية جهوية واحتساب المجموع
- . وحدة المؤشر: منتفع.
- . المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: المنخرطين، الدورات التكوينية، مجالات التكوين
- . طريقة تجميع المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: تقارير أنشطة إدارية
- . مصدر المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: مراكز التكوين والجامعات الجهوية المهنية
- . تاريخ توفر المؤشر : 30 جوان من كل سنة
- . القيمة المستهدفة للمؤشر: 250 منتفع
- . المسؤول عن المؤشر بالبرنامج: الإدارة المركزية لتنمية الكفاءات المهنية والجودة ورؤساء الجامعات الجهوية في مختلف قطاعات السياحة

-قراءة في نتائج المؤشر

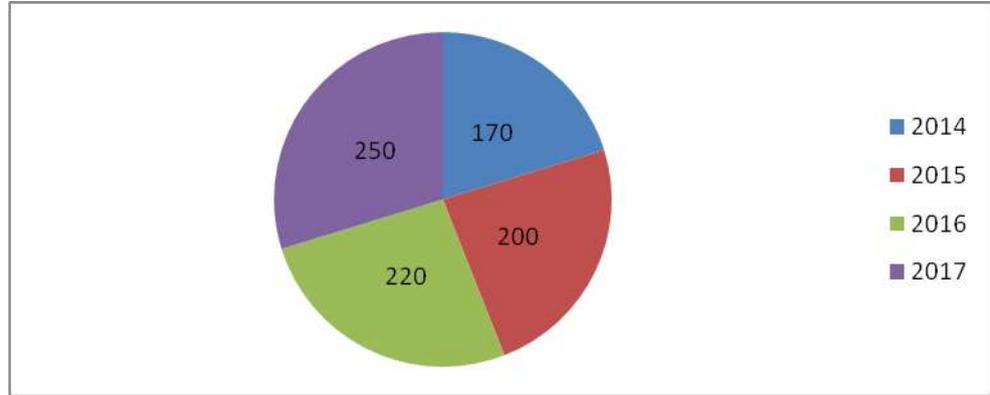
سلسلة النتائج (الإنجازات) والتقديرات الخاصة بالمؤشر

التقديرات			2014	الإنجازات			الوحدة	مؤشر قيس الأداء:
2017	2016	2015		2013	2012	2011		
250	220	200	170	-	-	-	منتفع	عدد المنخرطين في التكوين المستمر

. تحليل النتائج وتقديرات الإنجازات الخاصة بالمؤشر: يسعى هذا المؤشر إلى رسكلة وتأطير العاملين داخل النزل والمؤسسات السياحية المختلفة لما في ذلك من انعكاس ايجابي على الرفع من كفاءاتهم وتحسين جودة الخدمات. يتم تنظيم هذه الدورات داخل مراكز ومدارس التكوين التابعة لديوان السياحة وكذلك في مواقع العمل

من طرف الإطار المكون التابع لهذه المراكز وبالتنسيق المباشر مع أصحاب المهنة ممثلين في الجامعات المهنية. وقد تم سنة 2014 رسكلة وتأطير 170 منتفع ليصل العدد الجملي 250 منتفع بنهاية سنة 2017 .

. رسم بياني لتطور المؤشر: .



. أهم الأنشطة المبرمجة لتحقيق القيمة المنشودة للمؤشر:

- تحسيس أصحاب النزل وكافة المؤسسات السياحية بضرورة الإنخراط في هذه المنظومة وتأمين أكبر عدد ممكن من المنتفعين بهذا البرنامج
- توقيع اتفاق شراكة مع الجامعة المهنية وتفعيل ذلك على المستوى الجهوي بين مراكز التكوين والجامعات الجهوية
- التنسيق المسبق بين مراكز التكوين والجامعات الجهوية ومندوبيات السياحة لتحديد الحاجيات وضبط رزنامة عمل
- تنفيذ البرنامج داخل مراكز التكوين في شكل دروس يؤمنها المكونون وكذلك داخل المؤسسات في موقع العمل ويؤمنها كذلك المكونون التابعين لمراكز التكوين

الهدف 1.2. تعزيز الوجهة السياحية بالداخل والخارج

بطاقات مؤشرات قياس أداء البرنامج

بطاقة مؤشر قياس أداء

رمز المؤشر: 1.2.1

تسمية المؤشر: تطور نسبة الوافدين من الخارج

تاريخ تحيين المؤشر: 31 ديسمبر 2013

الخصائص العامة للمؤشر

البرنامج الذي يرجع إليه المؤشر : قيادة قطاع السياحة

البرنامج الفرعي الذي يرجع إليه المؤشر: -

الهدف الذي يرجع إليه المؤشر : تعزيز الوجهة السياحية بالداخل والخارج
تعريف المؤشر: احصاء جملي لعدد الوافدين على البلاد التونسية.

نوع المؤشر: مؤشر نشاط

طبيعة المؤشر: مؤشر فاعلية

التفريعات: حسب الجهات والمناطق السياحية

التفاصيل الفنية للمؤشر

طريقة احتساب المؤشر : احتساب عدد الوافدين

وحدة المؤشر: الوافد

المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: عدد الوافدين

طريقة تجميع المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر : بطاقة عبور يقع تعمييرها من طرف السائح

مصدر المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر : معطيات ذات صبغة إدارية

تاريخ توفر المؤشر: نهاية كل سنة

القيمة المستهدفة للمؤشر : 8.2 مليون وافد

المسؤول عن المؤشر بالبرنامج : الإدارة المركزية للترويج

قراءة في نتائج المؤشر

سلسلة النتائج (الإنجازات) والتقديرات الخاصة بالمؤشر

التقديرات			2014	الإنجازات			الوحدة	مؤشر قيس الأداء:
2017	2016	2015		2013	2012	2011		
8200000	7500000	7000000	6200000	6268582	5950464	4785119	وافد	تطور نسبية الوافدين من الخارج

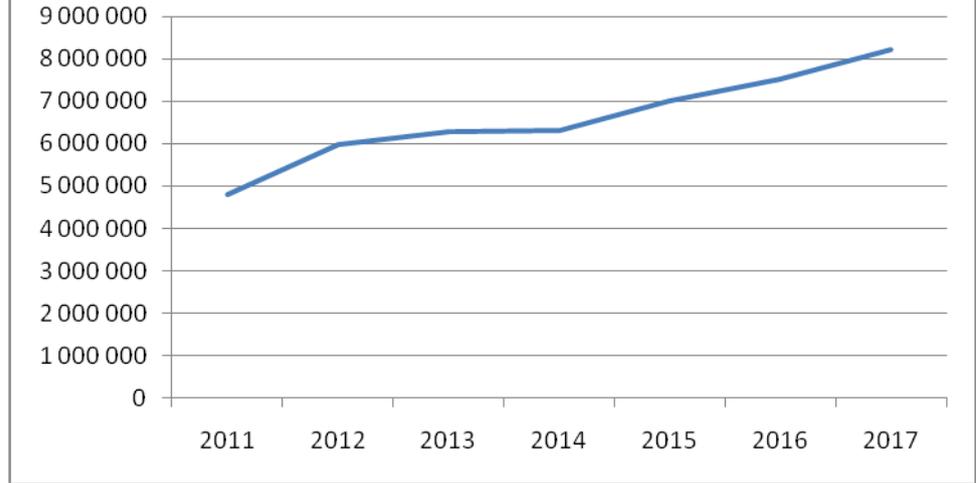
تحليل النتائج و تقديرات الإنجازات الخاصة بالمؤشر

لقد كان للمستجدات والأحداث التي عرفتھا بلادنا خلال سنة 2013 الأثر السلبي على نمو النشاط السياحي حيث تراجع حجم الوافدين الأوروبيين بـ 2.3% مقارنة بسنة 2012 بالرغم من التحسن الملحوظ الذي عرفته الأسواق التقليدية على غرار الأسواق البريطانية و الإيطالية والألمانية و تعود النتائج السلبية المسجلة على الأسواق الأوروبية بالأساس الى تراجع المتواصل للسوق الفرنسية 22.1% مقارنة بسنة 2012 و 44.6% بالنسبة لسنة 2010. في المقابل عرف حجم الوافدين من الأسواق المغربية نموا ملحوظا بـ 1.4% والذي ساهم في تغطية النقص الحاصل على مستوى الأسواق الأوروبية و تسجيل حصيلة ايجابية على مستوى المجموع العام للوافدين بـ 5.3% . بالنسبة لسنة 2014 لم ترتقي المؤشرات السياحية الى المستوى المأمول حيث من المتوقع تسجيل نفس حصيلة سنة 2013 وذلك نظرا لتواصل وضعية عدم الإستقرار و التقلبات التي شهدتها البلاد.

أما في خصوص السنوات المقبلة وإعتبارا للمرحلة الهامة التي خطتها تونس نحو ارساء مناخ الإستقرار فإنه من المتوقع استرجاع حصصنا بالأسواق الأوروبية وبلوغ اجمالي 7 مليون وافد (حوالي 12% مقارنة بسنة 2013) و تحقيق هذه النتائج مرتبط بالعودة التدريجية للسوق الفرنسية واستقرار الأوضاع بليبيا. تأسيسا على ذلك وفي صورة استقرار الأوضاع الأمنية من جهة واستنادا الى الخطة الإستراتيجية لتنمية القطاع السياحي الى أفق سنة 2020 (Vision 3+1) وما تتضمنه من برمجة عملية في مختلف المستويات فإن هذا المؤشر يهدف الى تحقيق نسبة نمو في حدود 8% خلال سنة 2016 (7.500.000 وافد) وسنة 2017 (8.200.000 وافد)

رسم بياني لتطور المؤشر:

تطور عدد الوافدين



أهم الأنشطة المبرمجة لتحقيق القيمة المنشودة للمؤشر:

وضع خطة ترويجية تتمحور حول العناصر التالية:

- الإشهار الوطني : انجاز حملات تسويقية بالخارج تستهدف خاصة الأسواق الأولى عبر أبرز المحطات التلفزيونية لمزيد التعريف بالوجهة السياحية
- الإشهار المشترك : مساندة متعهدي الرحلات و ذلك بتشجيعهم على الإبقاء على برامجهم و حثهم على تسويق كامل المناطق السياحية طيلة السنة
- دعوة متعهدي الرحلات جدد : قصد تعريفهم بالمنتوج السياحي بمختلف أنواعه و تحسيسهم على تسويقه انطلاقاً من الجهات الأوروبية
- العمل على دعم متعهدي الرحلات المختصة: على غرار السياحة المتقاعدين، القولف، المؤتمرات و السياحة الريفية لجلب شرائح جديدة من السياح وذلك لتمديد الموسم السياحي وتحسين مرد ودية القطاع
- ترويج منتوجات ذات قيمة مضافة : كالقولف والمعالجة بمياه البحر والمؤتمرات و السياحة الثقافية قصد استقطاب شريحة جديدة من السياح ذوي قدرة انفاقية عالية
- انتداب وكالة مختصة في مجال العلاقات العامة: قصد دعم ترويج الوجهة السياحية لنشر مقالات صحفية تشيد بتونس بأهم الصحف والمجلات الأوروبية
- تكثيف التظاهرات بالخارج : وتدعيم حضورنا في المعارض الدولية
- استضافة وسائل الإعلام: مع التركيز على القنوات التلفزيونية و الوسائل الحديثة للاتصال
- تكثيف الحملات الوطنية والجهوية للعناية بالبيئة والمحيط
- دعم النقل الجوي وتكثيف الربط الجوي خارج موسم الذروة : وتدعيم الوجهة في الأسواق البعيدة والعمل على ربط خط جوي مباشر بين تونس و كندا و تونس و الصين

- انتداب وكالة اتصال على السوق الجزائرية
- القيام بحملة اشهارية للسياحة الداخلية

بطاقة مؤشر قياس أداء

رمز المؤشر: 1.2.2

تسمية المؤشر: عدد الليالي المقضاة للمقيمين بالمؤسسات السياحية

تاريخ تحيين المؤشر: 31 ديسمبر 2013

الخصائص العامة للمؤشر

- البرنامج الذي يرجع اليه المؤشر: قيادة قطاع السياحة
- الهدف الذي يرجع اليه المؤشر: تعزيز الوجهة السياحية بالداخل والخارج
- تعريف المؤشر: احصاء جملة الليالي المقضاة من طرف المقيمين بالوحدات السياحية
- نوع المؤشر: مؤشرتناج
- طبيعة المؤشر: مؤشر نجاعة
- التفريعات : حسب الجهات والمناطق السياحية

التفاصيل الفنية للمؤشر

- طريقة احتساب المؤشر : إحتساب الليالي المقضاة
- وحدة المؤشر: الليلة المقضاة
- المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: المقيمين، النزل
- طريقة تجميع المعطيات الأساسية لإحتساب المؤشر: منظومة اعلامية
- مصدر المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر : الوحدات الفندقية
- تاريخ توفر المؤشر: نهاية كل سنة
- القيمة المستهدفة للمؤشر : 41 مليون ليلة مقضاة
- المسؤول عن المؤشر بالبرنامج: الإدارة المركزية للترويج

قراءة في نتائج المؤشر

سلسلة النتائج والتقديرات الخاصة بالمؤشر

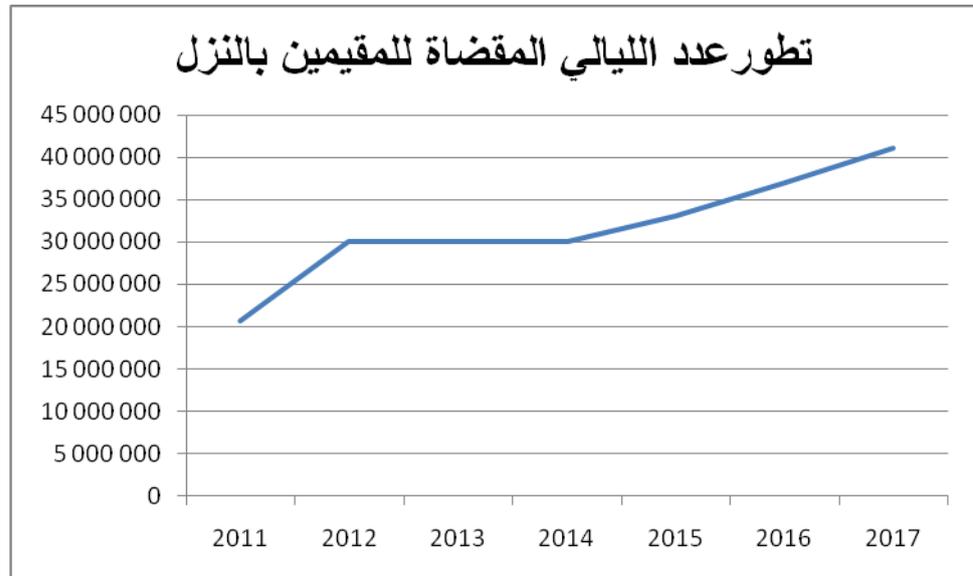
التقديرات			2014	الإجازات			الوحدة	مؤشر قيس الأداء:
2017	2016	2015		2013	2012	2011		

عدد الليالي المقضاة للمقيمين بالمؤسسات السياحية	20 636 847	30 035 419	30001210	30 م ل	33 م ل	37 م ل	41 م ل
---	------------	------------	----------	--------	--------	--------	--------

تحليل النتائج و تقديرات الإنجازات الخاصة بالمؤشر

بالرغم من المجهودات المبذولة في مجال الإشهار والترويج على مختلف الأسواق السياحية والإعتمادات الهامة المرصودة لها فان حجم الليالي المقضاة بالنزل عرف استقرار في حدود 30 مليون ليلة سنة 2013 . ويعود ذلك بالأساس الى تراجع الأسواق الأوروبية التي كانت تتميز بمدة اقامة محترمة بالوحدات الفندقية ومن المتوقع تسجيل نفس النتائج سنة 2014 باعتبار تواصل نفس الأوضاع . بالنسبة لسنة 2015 وبالنظر الى مؤشرات الاستقرار المرتقبة فإنه من المتوقع تسجيل تحسين ملحوظ على الأسواق الأوروبية وبالتالي تسجيل نسبة نمو في حجم الليالي المقضاة في حدود 10% ، كما انه سيتم تضافر الجهود قصد تدعيم هذه النتائج خلال سنة 2016 و 2017 خاصة بتحسن السوق الفرنسية و بعض الأسواق الأوروبية الأخرى (الألمانية والتشيكية). وبتحسين مدة الإقامة بالنزل والتمديد في الموسم السياحي يسعى هذا المؤشر لبلوغ 37 مليون ليلة مقضاة سنة 2016 وحوالي 41 مليون ليلة مقضاة بالنزل سنة 2017

رسم بياني لتطور المؤشر:



أهم الأنشطة المبرمجة لتحقيق القيمة المنشودة للمؤشر:

إضافة إلى الأنشطة المبرمجة لتحقيق قفزة نوعية في عدد ونسبة الوافدين من الخارج سيتم التركيز خاصة على :

- القيام بحملات دعائية على السوق الجزائرية قصد حث الجزائريين على قضاء عطلة صيفية منها والشتوية بالوحدات الفندقية وزيارة المحطات والمراكز الترفيهية
- دعم وتشجيع المهنيين على تسويق رحلات شاملة الخدمات لقائدة السياح المغاربة بأسعار تفضيلية (علاجية وإستكشافية) والتي من شأنها الترفيع في مدة الإقامة بالانزل وتدعيم المداخل السياحية
- العمل على ملائمة المنتج السياحي مع متطلبات وخصوصيات السائح المغربي (سياحة الجوار)

بطاقة مؤشر قيس أداء

رمز المؤشر: 1.2.3

تسمية المؤشر: العائدات من العملة الصعبة

تاريخ تحيين المؤشر: 31 ديسمبر 2013

الخصائص العامة للمؤشر

البرنامج الذي يرجع اليه المؤشر: قيادة قطاع السياحة

الهدف الذي يرجع اليه المؤشر: تعزيز الوجهة السياحية بالداخل والخارج

تعريف المؤشر: يسعى هذا المؤشر إلى إحتساب المبالغ من العملة الصعبة المتأتية من مداخيل القطاع السياحي

نوع المؤشر: مؤشر نتائج

طبيعة المؤشر: مؤشر نجاعة

التفريعات : حسب الجهات والمناطق السياحية

التفاصيل الفنية للمؤشر

طريقة احتساب المؤشر : المبلغ الخام

وحدة المؤشر: مليون دينار

المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: المداخيل من العملة

طريقة تجميع المعطيات الأساسية لإحتساب المؤشر: إستمارة

مصدر المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر : البنك المركزي

تاريخ توفر المؤشر: نهاية كل سنة

القيمة المستهدفة للمؤشر : 5510 م د

المسؤول عن المؤشر بالبرنامج : الإدارة المركزية للترويج

قراءة في نتائج المؤشر

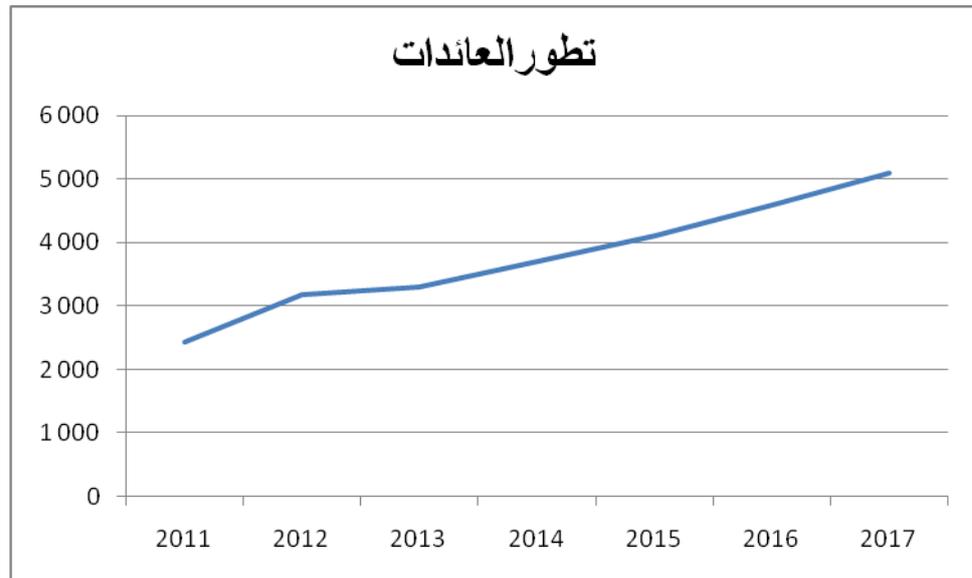
سلسلة النتائج والتقديرات الخاصة بالمؤشر

التقديرات			2014	الإنجازات			الوحدة	مؤشر قيس الأداء:
2017	2016	2015		2013	2012	2011		
5510	4 600	4 100	3 700	3 299.4	3 175.3	2 432.6	مليون دينار	العائدات من العملة الصعبة

تحليل النتائج و تقديرات الإنجازات الخاصة بالمؤشر

تميزت سنة 2013 بعدم استقرار المناخ السياسي والأمني الذي تشهده البلاد وهو ما أثر بصفة مباشرة في عدم استرجاع القطاع السياحي لنتجه العادي ولكن بالرغم من ذلك فقد تطور حجم العائدات السياحية سنة 2013 بنسبة 3.9% مقارنة بسنة 2012. في ذات السياق وبالرغم من التراجع المسجل في عدد الوافدين وعدد الليالي المقضاة خلال الأشهر الأربعة الأخيرة لسنة 2014 إلا أن عائدات القطاع السياحي عرفت تطورا طفيفا وذلك مقارنة بسنة 2013. أما في خصوص التقديرات على مدى السنوات الثلاث القادمة فإنه من المتوقع تسجيل نمو سنوي بـ 12% .

رسم بياني لتطور المؤشر:



أهم الأنشطة المبرمجة لتحقيق القيمة المنشودة للمؤشر:

حث أهل القطاع على مزيد العمل لإنجاح المواسم السياحية في السنوات الثلاث القادمة (2015-2017) خاصة وأن البلاد سائرة نحو الاستقرار السياسي مما يعزز عدد الوافدين والليالي المقضاة وبالتالي تدعيم عائدات البلاد من العملة الصعبة.

الهدف 1.3 النهوض بالجودة في القطاع السياحي

بطاقات مؤشرات قياس أداء البرنامج

بطاقة مؤشر قياس أداء

رمز المؤشر: 1.3.1

تسمية المؤشر: عدد زيارات التفقد

تاريخ تحيين المؤشر: 31 ديسمبر 2013

الخصائص العامة للمؤشر

البرنامج الذي يرجع إليه المؤشر : قيادة قطاع السياحة

البرنامج الفرعي الذي يرجع إليه المؤشر:

الهدف الذي يرجع إليه المؤشر : النهوض بالجودة في القطاع السياحي

تعريف المؤشر: يمكن هذا المؤشر من تحديد عدد المؤسسات السياحية التي تم التثبيت من مدى إحترامها

للشروط الدنيا المتعلقة بجودة الخدمات والمنتوج

نوع المؤشر: مؤشر نشاط

طبيعة المؤشر: مؤشر جودة

التفريعات: حسب الجهات والمناطق السياحية

التفاصيل الفنية للمؤشر

طريقة احتساب المؤشر : عدد المؤسسات السياحية التي تم تفقدها / العدد الجملي للمؤسسات السياحية

وحدة المؤشر: عدد

المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: عدد المؤسسات، عدد زيارات التفقد

طريقة تجميع المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: تقارير ذات صبغة إدارية

مصدر المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: إدارة الإحاطة بالمنتوج

تاريخ توفر المؤشر : نهاية كل سنة

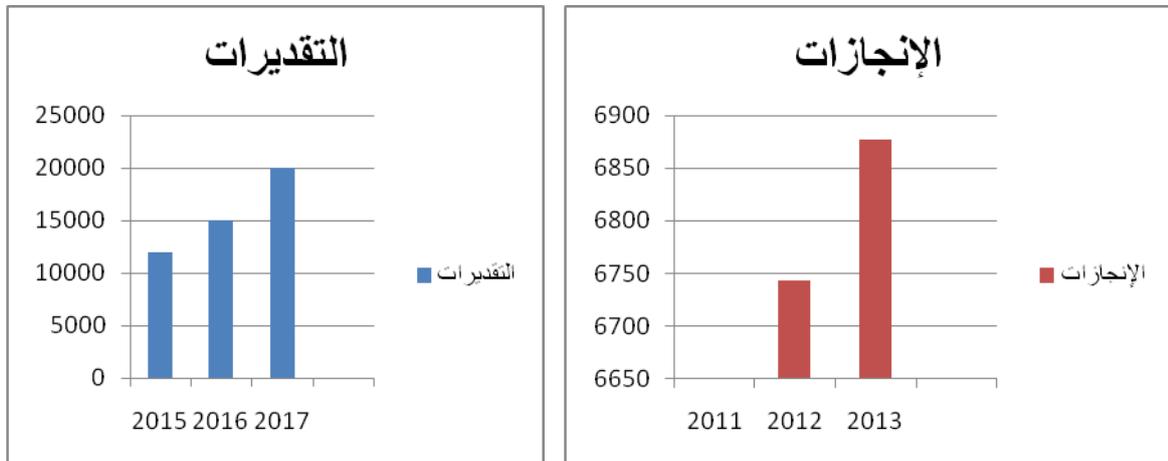
قراءة في نتائج المؤشر

سلسلة النتائج (الإنجازات) والتقديرات الخاصة بالمؤشر

التقديرات			2014	الإنجازات			الوحدة	
2017	2016	2015		2013	2012	2011		
20000	15000	12000	6066	6877	6743	-	عدد	عدد زيارات التفقد

تحليل النتائج وتقديرات الإنجازات الخاصة بالمؤشر: يتطور عدد زيارات التفقد للمؤسسات السياحية من سنة إلى أخرى. ويعود غياب هذا المؤشر سنة 2011 للصعوبات الاقتصادية والاجتماعية التي مر بها القطاع السياحي جراء الأحداث الاستثنائية التي شهدتها بلادنا . هذا ويندرج الترفيع في عدد برامج زيارات التفقد في إطار الحرص على ضمان ديمومة توفر خدمات ذات جودة وفقا للنصوص والتراتب الجاري بها العمل. ويبقى تحقيق 20 ألف زيارة تفقد بنهاية سنة 2017 قيمة مستهدفة

رسم بياني لتطور المؤشر:



أهم الأنشطة المبرمجة لتحقيق القيمة المنشودة للمؤشر:

- المسح الشامل للمؤسسات السياحية حسب المناطق السياحية
- زيارات تفقد لتصنيف المؤسسات السياحية
- زيارات تفقد في إطار المتابعة المستمرة للمؤسسات السياحية
- زيارات تفقد موجه لجودة الخدمات السياحية وحفظ الصحة والسلامة الغذائية
- زيارات تفقد للمنظومة الأمنية والوقائية
- زيارات تفقد للرحلات السياحية والبحرية
- زيارات تفقد للأنشطة السياحية والأدلاء السياحيين
- زيارات تفقد للمحيط السياحي

تحديد أهم النقائص المتعلقة بالمؤشر : محدودية الموارد البشرية واللوجستية

بطاقة مؤشر قياس أداء

رمز المؤشر : 1.3.2

تسمية المؤشر: عدد المؤسسات المنخرطة في برنامج التأهيل الفندقي

تاريخ تحيين المؤشر: نوفمبر 2014

الخصائص العامة للمؤشر

البرنامج الذي يرجع إليه المؤشر : قيادة قطاع السياحة

البرنامج الفرعي الذي يرجع إليه المؤشر:

الهدف الذي يرجع إليه المؤشر : النهوض بالجودة في القطاع السياحي

تعريف المؤشر: يعطي هذا المؤشر فكرة حول عدد المؤسسات الفندقية المنخرطة في برنامج التأهيل خلال السنة

نوع المؤشر: مؤشر نتائج

طبيعة المؤشر: مؤشر فاعلية

التفريعات : النزل/ الجهات السياحية

التفاصيل الفنية للمؤشر

طريقة احتساب المؤشر: عدد الوحدات المنخرطة سنويا في برنامج التأهيل / العدد الجملي للمؤسسات الفندقية

وحدة المؤشر: عدد

المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: معطيات ذات صبغة إدارية

طريقة تجميع المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: تقارير أنشطة

مصدر المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: مكتب التأهيل السياحي

تاريخ توفر المؤشر : نهاية كل سنة

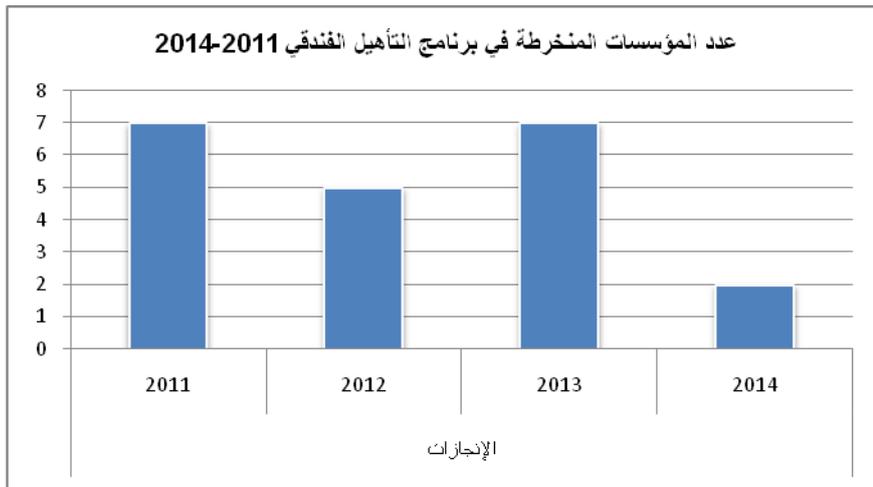
قراءة في نتائج المؤشر

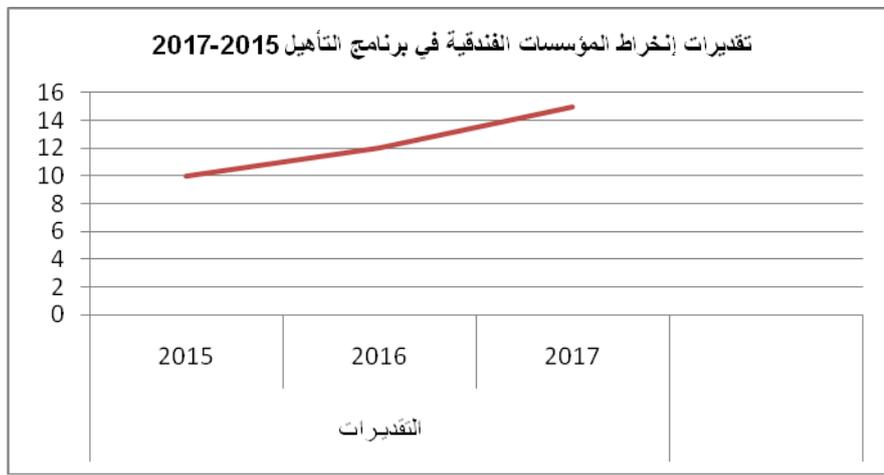
سلسلة النتائج (الإنجازات) والتقديرات الخاصة بالمؤشر :

التقديرات			2014	الإنجازات			الوحدة	
2017	2016	2015		2013	2012	2011		
20	15	10	2	7	5	7	عدد	عدد المؤسسات المنخرطة في برنامج التأهيل الفندقي

تحليل النتائج وتقديرات الإنجازات الخاصة بالمؤشر: يتطور عدد المؤسسات الفندقية المنخرطة في برنامج التأهيل بنسق بطيء من سنة إلى أخرى نظرا لحساسية هذا المؤشر وصعوبة العمل على رفعه بنسب مرتفعة. ويعود إنخفاض هذا المؤشر للصعوبات الاقتصادية التي يمر بها القطاع السياحي جراء الأحداث الإستثنائية التي شهدتها بلادنا سنة 2011. ويعتبر إنخراط 20 مؤسسة سنة 2017 بالنسبة لهذا المؤشر قيمة مستهدفة.

رسم بياني لتطور المؤشر:





أهم الأنشطة المبرمجة لتحقيق القيمة المنشودة للمؤشر: التأطير والإحاطة بالمؤسسات الفندقية وحث المهنيين على مزيد الانخراط في البرنامج

تحديد أهم النقائص المتعلقة بالمؤشر : طول الإجراءات

بطاقة مؤشر قياس أداء

رمز المؤشر: 1.3.3.

تسمية المؤشر: عدد المؤسسات السياحية المتحصلة على إسهاد لنظم التصرف في الجودة
تاريخ تحيين المؤشر: 31 ديسمبر 2013

الخصائص العامة للمؤشر

البرنامج الذي يرجع إليه المؤشر : قيادة قطاع السياحة
البرنامج الفرعي الذي يرجع إليه المؤشر:
الهدف الذي يرجع إليه المؤشر : النهوض بالجودة في القطاع السياحي
تعريف المؤشر: يمكن هذا المؤشر من تحديد عدد المؤسسات السياحية المتحصلة على إسهاد لنظم التصرف في الجودة
نوع المؤشر: مؤشر نتائج
طبيعة المؤشر: مؤشر جودة
التفريعات: حسب الجهات والمناطق السياحية

التفاصيل الفنية للمؤشر

طريقة احتساب المؤشر : عدد المؤسسات السياحية المتحصلة على إسهاد لنظم الجودة / العدد الجملي للمؤسسات السياحية بكل المناطق

وحدة المؤشر: عدد

المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: عدد المؤسسات، شهادت نظم الجودة

طريقة تجميع المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: تقارير ذات صبغة إدارية

مصدر المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: المؤسسات السياحية والمندوبيات الجهوية للسياحة

تاريخ توفر المؤشر : نهاية كل سنة

القيمة المستهدفة للمؤشر: 30 شهادة

المسؤول عن المؤشر بالبرنامج: الإدارة المركزية لتنمية الكفاءات المهنية والجودة

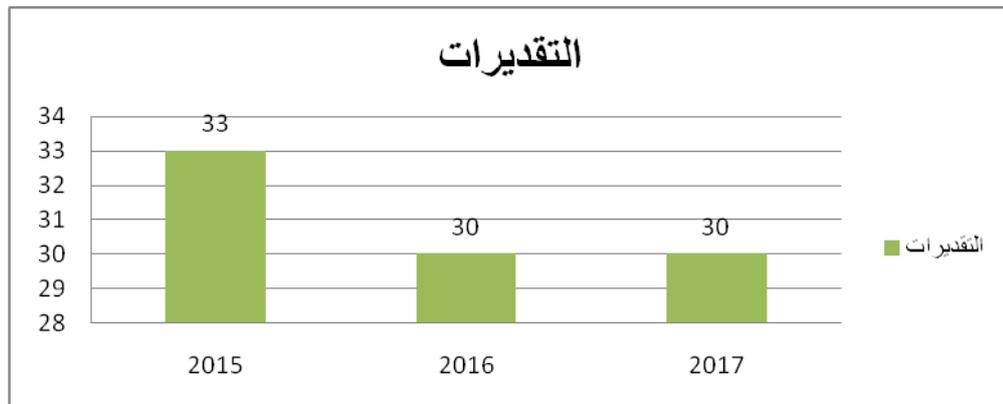
قراءة في نتائج المؤشر

سلسلة النتائج (الإنجازات) والتقديرات الخاصة بالمؤشر

التقديرات			2014	الإنجازات			الوحدة	
2017	2016	2015		2013	2012	2011		
30	30	33	300	-	-	-	عدد	عدد المؤسسات السياحية المتحصلة على إسهاد لنظم الجودة

تحليل النتائج وتقديرات الإنجازات الخاصة بالمؤشر:

رسم بياني لتطور المؤشر:



أهم الأنشطة المبرمجة لتحقيق القيمة المنشودة للمؤشر:

سيتواصل العمل على تشجيع المؤسسات السياحية للإنخراط في نظم الإسهاد وإبراز إنعكاسات عدم الإنصهار في هذا المسار ومن المتوقع أن تشهد السنوات الثلاث القادمة إنخراطا مكثفا للمؤسسات الفندقية في هذه النظم خاصة في ظل آلية التشجيع على الإستثمارات اللامادية ذات الأولوية وقيمة المنحة التي تسند في إطار برنامج التأهيل الفندقي وكذلك المنح الموازية المسندة من قبل برامج خصوصية راجعة بالنظر إلى هياكل أخرى

تحديد أهم النقائص المتعلقة بالمؤشر : محدودية التنسيق بين الإدارة والمؤسسات السياحية والإعتماد على المعطيات المتوفرة بمواقع الواب

بطاقة مؤشر قياس أداء

رمز المؤشر : 1.3.4

تسمية المؤشر: نسبة رضا الحريف

تاريخ تحيين المؤشر: مؤشر غير متوفر حاليا

الخصائص العامة للمؤشر

البرنامج الذي يرجع إليه المؤشر : قيادة قطاع السياحة

البرنامج الفرعي الذي يرجع إليه المؤشر:

الهدف الذي يرجع إليه المؤشر : النهوض بالجودة في القطاع السياحي

تعريف المؤشر: يمكن هذا المؤشر من تحديد مدى رضا السائح على المنتج السياحي وذلك اعتمادا على عدة

معايير موضوعية تضبط مسبقا

نوع المؤشر: مؤشر نتائج

طبيعة المؤشر: مؤشر جودة

التفريعات: حسب الجهات والمناطق السياحية

التفاصيل الفنية للمؤشر

طريقة احتساب المؤشر : استجواب عينة من السياح من أهم الجنسيات الوافدة لرصد مدى رضائهم عن جودة

الخدمات السياحية المقدمة بمختلف انواعها

وحدة المؤشر: نسبة مئوية (%)

المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: السياح، نتائج الاستبيان

طريقة تجميع المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: استبيان لدى السياح الأجانب

مصدر المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: إدارة الدراسات

تاريخ توفر المؤشر : مرة كل سنتين

القيمة المستهدفة للمؤشر 70%

المسؤول عن المؤشر بالبرنامج: إدارة الدراسات

قراءة في نتائج المؤشر

سلسلة النتائج (الإنجازات) والتقديرات الخاصة بالمؤشر

التقديرات			2014	الإنجازات			الوحدة	مؤشر قيس الأداء:
2017	2016	2015		2013	2012	2011		
70	65	60	-	-	-	-	%	نسبة رضا الحريف

تحليل النتائج وتقديرات الإنجازات الخاصة بالمؤشر:

لم يتم انجاز الاستبيان خلال السنوات الأربعة الأخيرة (2011-2012-2013) نظرا للظروف الاستثنائية التي مرت بها بلادنا حيث كان من المزمع انجاز هذا الاستبيان خلال سنة 2011.

أهم الأنشطة المبرمجة لتحقيق القيمة المنشودة للمؤشر:

إنجاز دراسة حول نسبة رضا الحريف ومدى جودة الخدمات المسداة لفائدة الحرفاء

تحديد أهم النقائص المتعلقة بالمؤشر : الإعتماد على المعطيات المتوفرة بمواقع الواب

الهدف 1.4 تنوع العرض السياحي

بطاقات مؤشرات قياس أداء البرنامج

بطاقة مؤشر قياس أداء

رمز المؤشر : 1.4.1

تسمية المؤشر: عدد المشاريع غير التقليدية المنجزة

تاريخ تحيين المؤشر: نوفمبر 2014

الخصائص العامة للمؤشر

البرنامج الذي يرجع إليه المؤشر : قيادة قطاع السياحة

البرنامج الفرعي الذي يرجع إليه المؤشر:

الهدف الذي يرجع إليه المؤشر : تنوع العرض السياحي

تعريف المؤشر: يعطي هذا المؤشر فكرة حول عدد المشاريع السياحية الغير تقليدية المنجزة خلال السنة

وهي المشاريع التي لا تهتم المؤسسات الفندقية

نوع المؤشر: مؤشر نتائج

طبيعة المؤشر: مؤشر فاعلية

التفريعات : الادارة المركزية / الجهات والمناطق السياحية

طريقة احتساب المؤشر: عدد تراخيص الفتح المسندة

وحدة المؤشر: عدد

المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: معطيات ذات صبغة إدارية

طريقة تجميع المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: تقارير أنشطة

مصدر المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: الإدارة المركزية

تاريخ توفر المؤشر: نهاية كل سنة

القيمة المستهدفة للمؤشر: 40

المسؤول عن المؤشر بالبرنامج: الإدارة المركزية للإستثمار والمنتوج

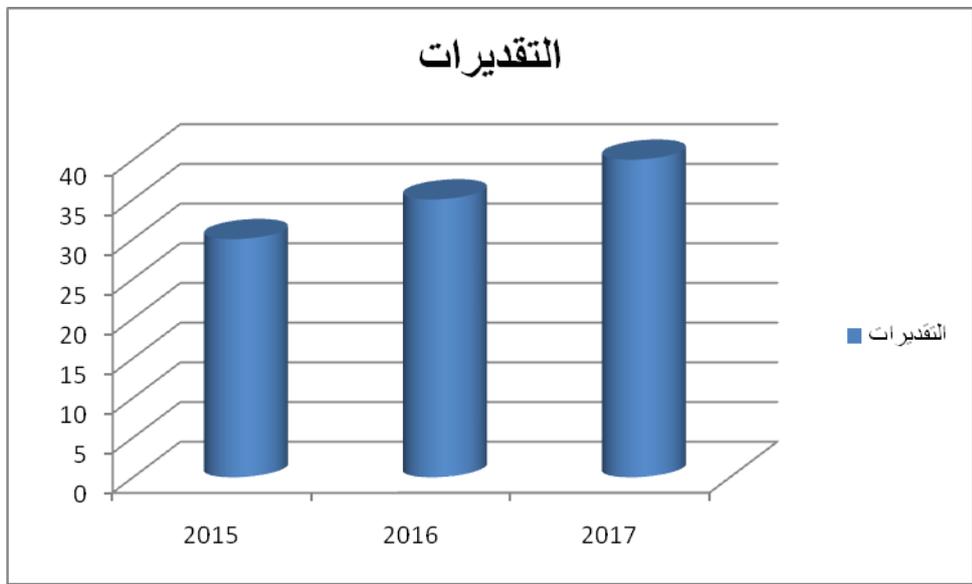
سلسلة النتائج (الإنجازات) والتقديرات الخاصة بالمؤشر

التقديرات			2014	الإنجازات			الوحدة	
2017	2016	2015		2013	2012	2011		
40	35	30	26	21	15	11	عدد	عدد المشاريع غير التقليدية المنجزة

تحليل النتائج وتقديرات الإنجازات الخاصة بالمؤشر: يتطور عدد المؤسسات الغير تقليدية المنجزة من سنة إلى أخرى. ويعتبر إنجاز 40 مشروع في أواخر سنة 2017 بالنسبة لهذا المؤشر قيمة مستهدفة.

رسم بياني لتطور المؤشر:





أهم الأنشطة المبرمجة لتحقيق القيمة المنشودة للمؤشر: التأطير والإحاطة بالمؤسسات السياحية المستهدفة

تحديد أهم النقائص المتعلقة بالمؤشر : غياب معطيات تتعلق بالأنشطة المستهدفة والتي تساعد على تحقيق الهدف

بطاقة مؤشر قياس أداء

رمز المؤشر : 1.4.2

تسمية المؤشر: عدد المشاريع غير التقليدية المصادق عليها

تاريخ تحيين المؤشر: 31 ديسمبر 2013

الخصائص العامة للمؤشر

البرنامج الذي يرجع إليه المؤشر : قيادة قطاع السياحة

البرنامج الفرعي الذي يرجع إليه المؤشر:

الهدف الذي يرجع إليه المؤشر : تنويع العرض السياحي

تعريف المؤشر: يعطي هذا المؤشر فكرة حول عدد المشاريع السياحية غير التقليدية المصادق عليها خلال السنة

وهي المشاريع التي لا تهم المؤسسات الفندقية

نوع المؤشر: مؤشر نتائج

طبيعة المؤشر: مؤشر فاعلية

التفريعات : الادارة المركزية / الجهات والمناطق السياحية

التفاصيل الفنية للمؤشر

طريقة احتساب المؤشر: العدد الجملي لنوايا الاستثمار/ عدد مشاريع النزل المصادق عليها

وحدة المؤشر: عدد

المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: معطيات ذات صبغة إدارية

طريقة تجميع المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: تقارير أنشطة
 مصدر المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: إدارة الاستثمارات والإحاطة بالباعثين
 تاريخ توفر المؤشر : نهاية كل سنة
 القيمة المستهدفة للمؤشر: 122
 المسؤول عن المؤشر بالبرنامج: الإدارة المركزية للإستثمار والمنتوج

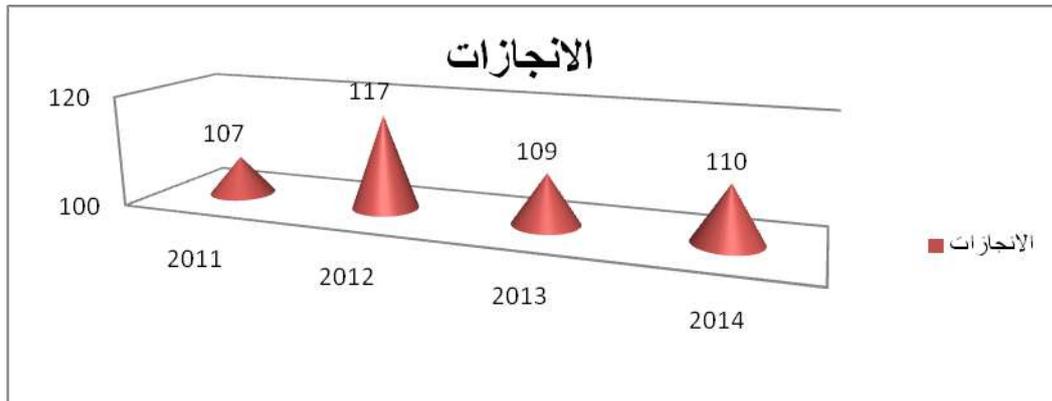
قراءة في نتائج المؤشر

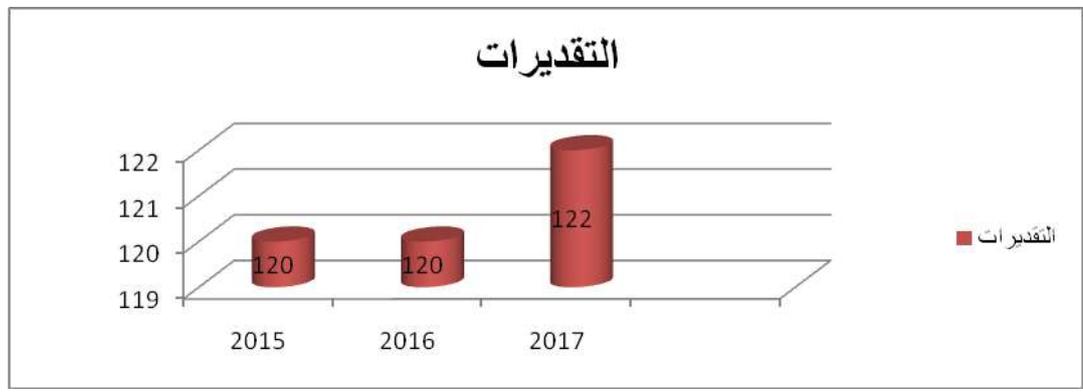
سلسلة النتائج (الإنجازات) والتقديرات الخاصة بالمؤشر

التقديرات			2014	الإنجازات			الوحدة	
2017	2016	2015		2013	2012	2011		
122	120	120	110	109	117	107	عدد	عدد المشاريع غير التقليدية المصادق عليها

تحليل النتائج وتقديرات الإنجازات الخاصة بالمؤشر: يتطور عدد المشاريع الغير تقليدية المصادق عليها بنسق بطئ من سنة إلى أخرى نظرا لصعوبة إيجاد مصادر تمويل لهاته النوعية من المشاريع كما أن طبيعة مواقع إحداث العديد منها (صبغة فلاحية، منطقة أثرية ...) يمكن أن يشكل سببا في تعطيل المصادقة عليها. وتعتبر المصادقة على 122 مؤسسة بالنسبة لهذا المؤشر قيمة مستهدفة.

رسم بياني لتطور المؤشر:





أهم الأنشطة المبرمجة لتحقيق القيمة المنشودة للمؤشر: التأطير والإحاطة بالباعثين والتعريف بالأنشطة المستهدفة واقتراح الحوافز الضرورية

تحديد أهم النقائص المتعلقة بالمؤشر : غياب معطيات تتعلّق بالأنشطة المستهدفة والتي تساعد على تحقيق الهدف

بطاقة مؤشر قياس أداء

رمز المؤشر : 1.4.3

تسمية المؤشر: عدد المشاريع المصادق عليها بمناطق تشجيع التنمية الجهوية

تاريخ تحيين المؤشر: 31 ديسمبر 2013

الخصائص العامة للمؤشر

البرنامج الذي يرجع إليه المؤشر : قيادة قطاع السياحة

البرنامج الفرعي الذي يرجع إليه المؤشر:

الهدف الذي يرجع إليه المؤشر : تنويع العرض السياحي

تعريف المؤشر: يعطي هذا المؤشر فكرة حول عدد المشاريع المصادق عليها خلال السنة والمنتسبة بمناطق التنمية الجهوية وهي مناطق حددت قائمتها بمقتضى أمر وتتعلّق بالنهوض ببعض المنتوجات السياحية على غرار السياحة الصحراوية والسياحة الثقافية والسياحة البيئية والخضراء وسياحة الاستشفاء بالمياه المعدنية

نوع المؤشر: مؤشر نتائج

طبيعة المؤشر: مؤشر فاعلية

التفريعات : الادارة المركزية / الجهات والمناطق السياحية

التفاصيل الفنية للمؤشر

طريقة احتساب المؤشر: العدد الجملي لنوايا الاستثمار المنتسبة بمناطق التنمية الجهوية

وحدة المؤشر: عدد

المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: المشاريع المصادق عليها، مناطق التنمية الجهوية، المنتوجات السياحية

طريقة تجميع المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: تقارير إدارية

مصدر المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: إدارة الاستثمارات والإحاطة بالباعثين

تاريخ توفر المؤشر : نهاية كل سنة

القيمة المستهدفة للمؤشر: 50

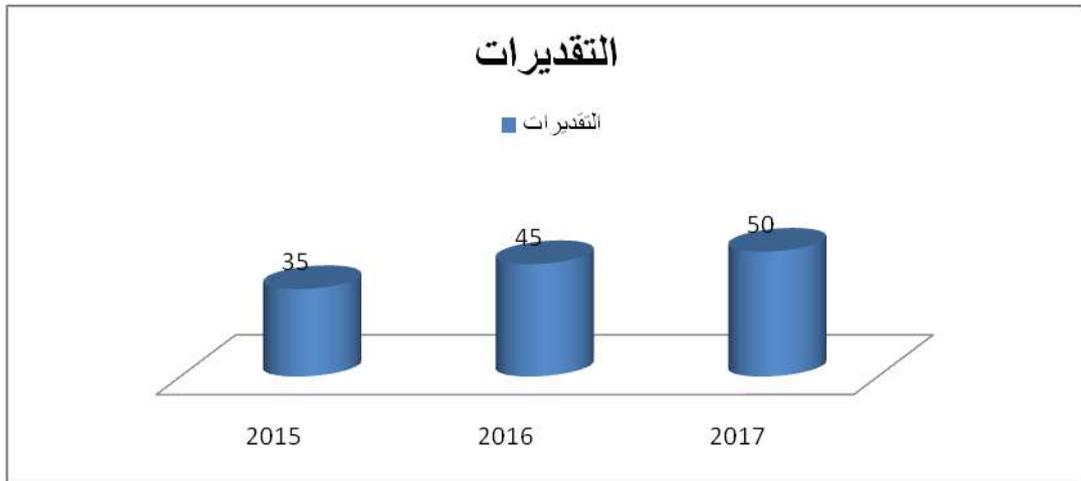
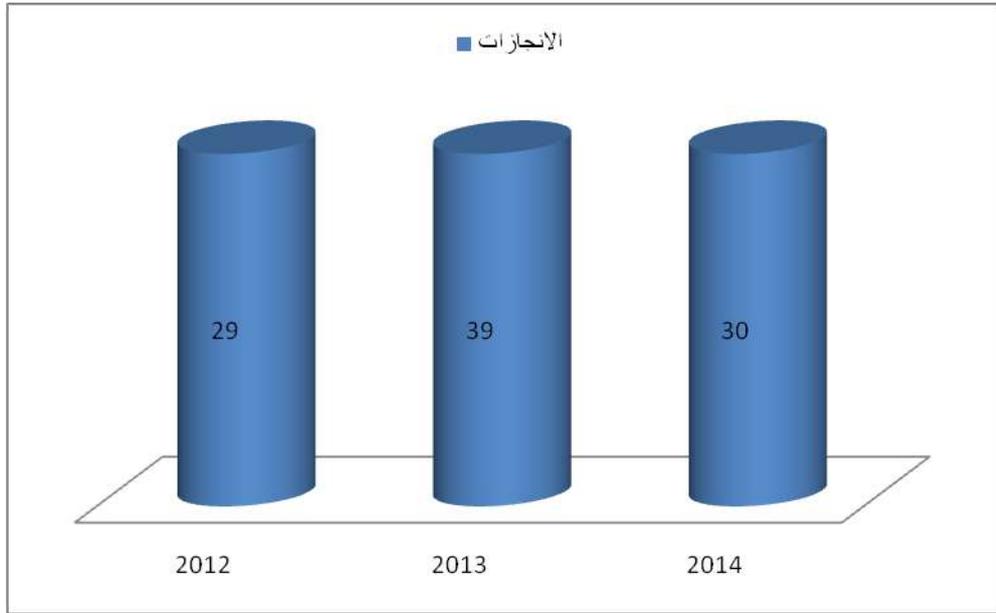
المسؤول عن المؤشر بالبرنامج: الإدارة المركزية للإستثمار والمنتوج

قراءة في نتائج المؤشر

سلسلة النتائج (الإنجازات) والتقديرات الخاصة بالمؤشر

التقديرات			2014	الإنجازات			الوحدة	
2017	2016	2015		2013	2012	2011		
50	45	35	30	39	29	-	عدد	عدد المشاريع المصادق عليها بمناطق تشجيع التنمية الجهوية

تحليل النتائج وتقديرات الإنجازات الخاصة بالمؤشر: يتطور عدد المشاريع المصادق عليها بمناطق تشجيع التنمية الجهوية من سنة إلى أخرى. ويعود غياب هذا المؤشر سنة 2011 لل صعوبات الاقتصادية التي مر بها القطاع السياحي جراء الأحداث الاستثنائية التي شهدتها بلادنا . وتعتبر المصادقة على 50 مشروع بالنسبة لهذا المؤشر قيمة مستهدفة على اعتبار امكانية اصدار المجلة الجديدة للاستثمارات التي تقترح توسيعا لمجال التنمية الجهوية



أهم الأنشطة المبرمجة لتحقيق القيمة المنشودة للمؤشر: التأطير والإحاطة بالمؤسسات الفندقية والتعريف بالحوافز المرصودة في هذا المجال

البرنامج الثاني القيادة والمساندة

1- تقديم البرنامج

يلعب برنامج القيادة والمساندة دورا أساسيا في تحقيق أهداف مهمة السياحة باعتباره برنامجا أفقيا، فهو يعمل على توفير الدعم المالي والإداري لبقية البرامج والتنسيق بينها وذلك أساسا من خلال ارساء ادارة عصرية تركز على نظم التصرف والتسيير الحديثة والموارد البشرية والمادية الكفئة والكافية وتسخيرها لخدمة كل الاطراف المتدخلة فيه. وتسعى الوزارة من خلال توجهها العام في هذا المجال إلى التركيز على تحقيق جملة الأهداف التالي :

- تطوير التصرف في الموارد البشرية
- النهوض الكمي والنوعي بالعلاقة بين الإدارة والمتعاملين معها

الهيكل المتدخلة
في برنامج القيادة والمساندة

الإدارة العامة للمصالح المشتركة

التفقدية العامة

إدارة الدراسات والتعاون الدولي

2- أهداف ومؤشرات قياس أداء البرنامج

المؤشرات	الأهداف	مسؤول البرنامج
المؤشر عدد 1.1: 9: نسبة المتفاعلين بالتكوين في مجال الاعلامية	الهدف 9.1 تطوير التصرف في الموارد البشرية	السيد عمر العزبي مدير الشؤون الادارية والمالية
المؤشر عدد 9.1.2: نسبة المتفاعلين بالتكوين في المجالات الاخرى غير الاعلامية		الميزانية اعتمادات الدفع بحساب ألف.د. 3140
المؤشر عدد 9.1.3: نسبة التأطير		نفقات التصرف 2490

<p>المؤشر عدد 9.2.1: الخدمات على الخط</p> <p>المؤشر عدد 9.2.2: نسبة متابعة الطلبات الواردة على مكتب العلاقات مع المواطن</p>	<p>الهدف 9.2</p> <p>النهوض الكمي والنوعي بالعلاقة بين الإدارة والمتعاملين معها .</p>	<p>نفقات التنمية</p> <p>650</p>
---	--	---------------------------------

3- ميزانية البرنامج

حسب هذا التقديم تتوزع ميزانية برنامج القيادة والمساندة لسنة 2015 على النحو التالي :

نفقات التصرف و نفقات التنمية لسنة 2015

التوزيع حسب البرامج وطبيعة النفقة

برنامج القيادة والمساندة

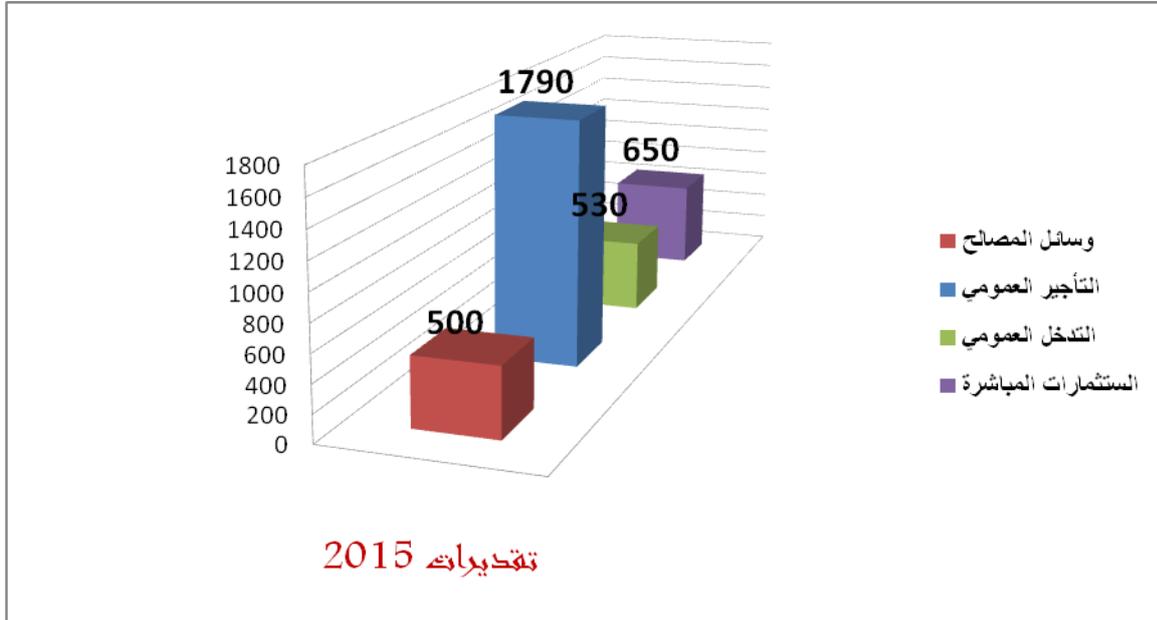
نسبة التطور	تقديرات 2015	ق م 2014	بحساب الالف دينار
	2820		نفقات التصرف
	1790		التأجير العمومي
	500		وسائل المصالح
	530		التدخل العمومي
	650		نفقات التنمية
-11	650	731	الاستثمارات المباشرة

التمويل العمومي

القروض الخارجية الموظفة

3140

الجملة



الهدف 9.1 تطوير التصرف في الموارد البشرية

بطاقات مؤشرات قياس اداء البرنامج

بطاقة مؤشر قياس أداء

رمز المؤشر: 9.1.1

تسمية المؤشر: نسبة المنتفعين بالتكوين في مجال الاعلامية

تاريخ تحيين المؤشر: 31 ديسمبر 2013

الخصائص العامة للمؤشر

البرنامج الذي يرجع إليه المؤشر : القيادة والمساندة

البرنامج الفرعي الذي يرجع إليه المؤشر:

الهدف الذي يرجع إليه المؤشر : تطوير التصرف في الموارد البشرية

تعريف المؤشر: يهدف هذا المؤشر إلى إحصاء وبيان نسبة المنتفعين بالتكوين في مجال الإعلامية مقارنة بالعدد الجملي للأعوان

نوع المؤشر: مؤشر نتائج

طبيعة المؤشر: مؤشر جودة

التفريعات: الإدارة المركزية

التفاصيل الفنية للمؤشر

طريقة احتساب المؤشر: عدد المنتفعين بالتكوين في مجال الإعلامية / العدد الجملي للأعوان

وحدة المؤشر: النسبة المئوية (%)

المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: عدد الأعوان الجملي، عدد المشاركين ، الدورات التكوينية
طريقة تجميع المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: تقرير الأنشطة التكوينية الخاص بكل سنة.

مصدر المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: إدارة الشؤون الإدارية والمالية

تاريخ توفر المؤشر: نهاية كل سنة

القيمة المستهدفة للمؤشر: 19.05 %

المسؤول عن المؤشر بالبرنامج: إدارة الشؤون الإدارية والمالية

قراءة في نتائج المؤشر

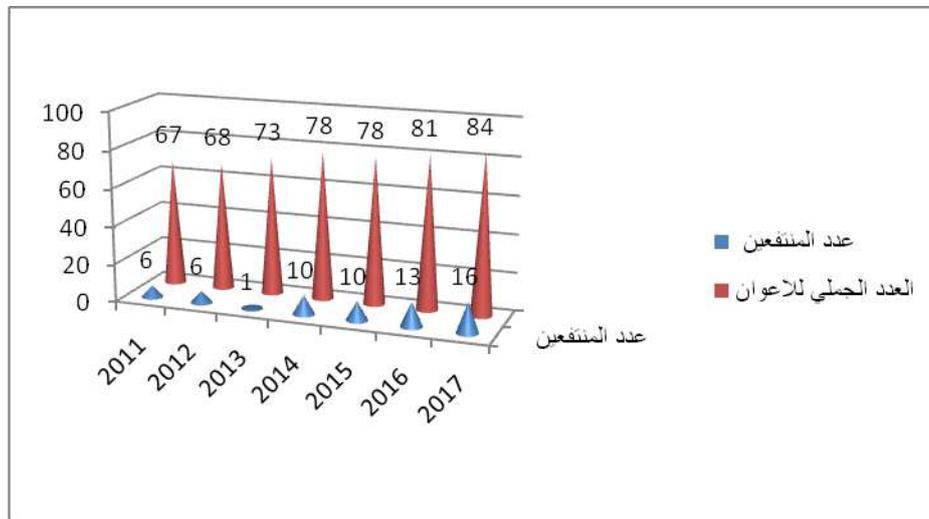
سلسلة النتائج (الإنجازات) والتقديرات الخاصة بالمؤشر

التقديرات			2014	الإنجازات			الوحدة	مؤشر قيس الأداء:
2017	2016	2015		2013	2012	2011		
19.05	16.05	12.82	12.82	1.37	8.82	8.95	%	نسبة المنتفعين بالتكوين في مجال الإعلامية

تحليل النتائج وتقديرات الإنجازات الخاصة بالمؤشر:

تبعاً للمؤشر الخاص بنسبة مشاركة الأعوان في الدورات التكوينية في مجال الإعلامية يتضح أن سنة 2013 شهدت تراجعاً كبيراً بالمقارنة مع سنتي 2011 و 2012 ويعود ذلك التراجع إلى التكلفة المرتفعة للدورات التكوينية حيث بلغت بعض العروض المالية المقترحة من قبل مكاتب التكوين الخاصة ما يعادل مجموع الميزانية المخصصة للتكوين في جميع المجالات.

رسم بياني لتطور



المؤشر:

أهم الأنشطة المبرمجة لتحقيق القيمة المنشودة للمؤشر:

تحديد أهم النقائص المتعلقة بالمؤشر : محدودية الميزانية المخصصة للتكوين

بطاقة مؤشر قياس أداء

رمز المؤشر: 9.1.1

تسمية المؤشر: نسبة المنتفعين بالتكوين في المجالات الأخرى غير الإعلامية

تاريخ تحيين المؤشر: 31 ديسمبر 2013

الخصائص العامة للمؤشر

البرنامج الذي يرجع إليه المؤشر : القيادة والمساندة

البرنامج الفرعي الذي يرجع إليه المؤشر:

الهدف الذي يرجع إليه المؤشر : تطوير التصرف في الموارد البشرية.
تعريف المؤشر: متابعة نسبة المنتفعين بالتكوين في المجالات الأخرى غير الإعلامية

نوع المؤشر: مؤشر نتائج

طبيعة المؤشر: مؤشر جودة

التفريعات: الإدارة المركزية

التفاصيل الفنية للمؤشر

طريقة احتساب المؤشر : عدد المنتفعين بالتكوين في مجالات غير الإعلامية / العدد الجملي للأعوان

وحدة المؤشر: النسبة (%)

المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: عدد الأعوان الجملي ، عدد المنتفعين بالتكوين في المجالات غير الإعلامية ، الدورات التكوينية

طريقة تجميع المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: تقرير الأنشطة التكوينية لكل سنة

مصدر المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: إدارة الشؤون الإدارية والمالية

تاريخ توفر المؤشر :نهاية كل سنة

القيمة المستهدفة للمؤشر : 41.67 %

المسؤول عن المؤشر بالبرنامج: إدارة الشؤون الإدارية والمالية

قراءة في نتائج المؤشر

سلسلة النتائج (الإنجازات) والتقديرات الخاصة بالمؤشر

التقديرات			2014	الإنجازات			الوحدة	مؤشر قيس الأداء:
2017	2016	2015		2013	2012	2011		
41.67	41.97	42.31	42.31	31.51	48.53	70.15	%	نسبة المنتفعين بالتكوين في المجالات الأخرى غير الإعلامية

تحليل النتائج وتقديرات الإنجازات الخاصة بالمؤشر: من خلال المؤشر الخاص بنسبة مشاركة الأعوان في الدورات التكوينية في مجالات أخرى غير الإعلامية يلاحظ تراجع في المؤشر بالمقارنة مع سنة 2011 ويعود ذلك بالأساس إلى أن سنة 2011 تم تشريك عدد كبير من الإطارات في دورات تكوينية بالخارج ، إلى جانب تنفيذ ما يقارب 90% من مجموع الأنشطة التكوينية المبرمجة في مخطط التكوين وبالنسبة لسنتي 2012 و 2013 فقد تم التقليل في الميزانية المخصصة للتكوين من 15.000 ألف دينار إلى 10.000 آلاف دينار.

رسم بياني لتطور المؤشر



أهم الأنشطة المبرمجة لتحقيق القيمة المنشودة للمؤشر: تدعيم التنسيق مع مصالح رئاسة الحكومة لتنفيذ الدورات التكوينية التي يتم التنصيب عليها صلب منشور رئيس الحكومة المتعلق بإعداد مخطط التكوين السنوي والتي لا يمكن انجازها مع مكاتب التكوين الخاصة حتى يتسنى تنفيذ جميع الأنشطة التكوينية المبرمجة بمخطط التكوين السنوي .

تحديد أهم النقاط المتعلقة بالمؤشر : محدودية الميزانية المخصصة للتكوين

بطاقة مؤشر قياس أداء

رمز المؤشر: 9.1.3

تسمية المؤشر: نسبة التأطير

تاريخ تحيين المؤشر: 31 ديسمبر 2013

الخصائص العامة للمؤشر

البرنامج الذي يرجع إليه المؤشر : القيادة والمساندة
البرنامج الفرعي الذي يرجع إليه المؤشر: -
الهدف الذي يرجع إليه المؤشر : تطوير التصرف في الموارد البشرية.
تعريف المؤشر: يهدف هذا المؤشر إلى متابعة نسبة تأطير الأعوان
نوع المؤشر: مؤشر نتائج
طبيعة المؤشر: مؤشر جودة
التفريعات: الإدارة المركزية

التفاصيل الفنية للمؤشر

طريقة احتساب المؤشر: عدد الاطارات / العدد الجملي للموظفين والعملة
وحدة المؤشر: النسبة المئوية (%)
المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: عدد الموظفين والعملة، عدد الاطارات المنتدبين أو الملحقين لدى
الوزارة
طريقة تجميع المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: احصائيات مصلحة الشؤون الإدارية
مصدر المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: إدارة الشؤون الإدارية والمالية
تاريخ توفر المؤشر : نهاية كل سنة
القيمة المستهدفة للمؤشر : 48.80 %
المسؤول عن المؤشر بالبرنامج : إدارة التصرف في الموارد البشرية

قراءة في نتائج المؤشر

سلسلة النتائج (الإنجازات) والتقديرات الخاصة بالمؤشر

التقديرات			2014	الإنجازات			الوحدة	مؤشر قيس الأداء:
2017	2016	2015		2013	2012	2011		

48.80	49.38	50	50	42.47	50	46	%	نسبة التأطير
-------	-------	----	----	-------	----	----	---	--------------

تحليل النتائج وتقديرات الإنجازات الخاصة بالمؤشر: نلاحظ ارتفاع المؤشر الخاص بنسبة التأطير خلال سنة 2014 و 2012 ويعود هذا الإرتفاع إلى الانتدابات الإضافية التي تم تخصيصها للوزارة بعنوان سنة 2011 والتي تم الإنتهاء من تنفيذها خلال سنة 2012 وإلى التسمية المباشرة لسنة 06 متصرفين من المدرسة الوطنية للإدارة وأرشيبي من مؤسسة الأرشيف الوطني خلال سنة 2014 .

رسم بياني لتطور المؤشر:



أهم الأنشطة المبرمجة لتحقيق القيمة المنشودة للمؤشر: تعد نسبة التأطير الحالية جيدة بالمقارنة مع هياكل إدارية أخرى غير أن الوزارة تشكو من نقص كبير في الإطارات المتوسطة وسلك العملة ولا يمكن تجاوز هذا الإشكال إلا بتغيير مقر الوزارة الذي لم يعد قادر على استيعاب حتى مجموع الأعوان الحالي. وتبقى نسبة 48.80 % قيمة مستهدفة سيقع العمل على بلوغها خلال السنوات الثلاث القادمة.

تحديد أهم النقائص المتعلقة بالمؤشر : محدودية الميزانية المخصصة للانتدابات والنقص الكبير في الإطارات المتوسطة وسلك العملة

المدفء 9.2 النهموض الكمي والنوعي بالعلاقة بين الإدارة والمتعاملين معهما

بطاقات مؤشرات قيس اداء البرنامج

بطاقة مؤشر قياس أداء

رمز المؤشر : 9.2.1

تسمية المؤشر: الخدمات على الخط .

تاريخ تحيين المؤشر: نوفمبر 2014

الخصائص العامة للمؤشر

البرنامج الذي يرجع إليه المؤشر : القيادة والمساندة

البرنامج الفرعي الذي يرجع إليه المؤشر:

الهدف الذي يرجع إليه المؤشر : النهوض الكمي والنوعي بالعلاقة بين الإدارة والمتعاملين معها

تعريف المؤشر: عدد الخدمات على الخط الموجهة للإستعمال العمومي مع الإدارة

نوع المؤشر: مؤشر نتائج

طبيعة المؤشر: مؤشر جودة

التفريعات : الوزارة

التفاصيل الفنية للمؤشر

طريقة احتساب المؤشر: حصر عدد الخدمات على الخط

وحدة المؤشر: عدد

المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: معطيات ذات صبغة إدارية

طريقة تجميع المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: تقارير أنشطة لتطور عدد الخدمات على الخط

مصدر المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: إدارة التنظيم والأساليب والإعلامية

تاريخ توفّر المؤشر : نهاية كل سنة

القيمة المستهدفة للمؤشر: 1

المسؤول عن المؤشر بالبرنامج: إدارة التنظيم والأساليب والإعلامية

قراءة في نتائج المؤشر

التقديرات	2014	الإنجازات	الوحدة

2017	2016	2015		2013	2012	2011		
1	-	-	1	--	-	-	عدد	الخدمات على الخط

سلسلة النتائج (الإنجازات) والتقديرات الخاصة بالمؤشر

تحليل النتائج وتقديرات الإنجازات الخاصة بالمؤشر: العمل على تحسين هذا المؤشر قصد مزيد إحداث خدمات على الخط وتحسين مردودها.

أهم الأنشطة المبرمجة لتحقيق القيمة المنشودة للمؤشر: الشروع في إنجاز المنصة الرقمية للسياحة في إطار الشراكة بين القطاعين العام/والخاص. وستنجز هذه المنصة الرقمية على ثلاث مراحل متتالية بدءاً من سنة 2015 على أن تكون في نطاق الخدمة الفعلية بموفى سنة 2017

تحديد أهم النقائص المتعلقة بالمؤشر : محدودية الموارد

بطاقة مؤشر قياس أداء

رمز المؤشر : 9.2.2

تسمية المؤشر: نسبة متابعة الطلبات الواردة على مكتب العلاقات مع المواطن

الخصائص العامة للمؤشر

البرنامج الذي يرجع إليه المؤشر : القيادة والمساندة

البرنامج الفرعي الذي يرجع إليه المؤشر:

الهدف الذي يرجع إليه المؤشر : النهوض الكمي والنوعي بالعلاقة بين الإدارة والمتعاملين معها

تعريف المؤشر: يمكن هذا المؤشر من تحديد مدى رضا المتعاملين مع الإدارة على أداء الخدمات الإدارية المسداة لفائدتهم

نوع المؤشر: مؤشر نتائج

طبيعة المؤشر: مؤشر جودة

التفريعات : الوزارة

التفاصيل الفنية للمؤشر

طريقة احتساب المؤشر: عدد الطلبات التي تمت متابعتها / على العدد الجملي

وحدة المؤشر: نسبة مئوية

المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: معطيات ذات صبغة إدارية

طريقة تجميع المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: تقارير أنشطة إدارية

مصدر المعطيات الأساسية لاحتساب المؤشر: مكتب العلاقات مع المواطن

تاريخ توفر المؤشر : نهاية كل سنة

القيمة المستهدفة للمؤشر: 70

المسؤول عن المؤشر بالبرنامج: مكتب العلاقات مع المواطن

التقديرات			2014	الإنجازات			الوحدة	
2017	2016	2015		2013	2012	2011		
70	65	60	718	-	-	نسبة	نسبة متابعة الطلبات الواردة على مكتب العلاقات مع المواطن	

سلسلة النتائج (الإنجازات) والتقديرات الخاصة بالمؤشر يمر مسار هذا المؤشر بثلاث مراحل: مرحلة القبول ومرحلة التوجيه ومرحلة المتابعة. ويركز هذا المؤشر أساسا على تحسين أداء المرحلة الثالثة والمتعلقة بمتابعة مآل المطالب الواردة على مكتب العلاقات مع المواطن. ويبقى بلوغ نسبة 70% نسبة متابعة الطلبات الواردة على مكتب العلاقات مع المواطن قيمة مستهدفة في خد ذاتها

تحليل النتائج وتقديرات الإنجازات الخاصة بالمؤشر:

أهم الأنشطة المبرمجة لتحقيق القيمة المنشودة للمؤشر: عملا على النهوض بجودة الخدمات وحرصا على الحفاظ على صورة مشرفة لأداء الإدارة سيتم العمل على:

- تحديث وتأهيل مكاتب الاستقبال والعلاقات مع المواطن
- الشروع في إنجاز تطبيقات خاصة بمكتب العلاقات مع المواطن
- تدعيم مكتب العلاقات مع المواطن بالكفاءات اللازمة

تحديد أهم النقصان المتعلقة بالمؤشر: نقص في الموارد البشرية واللوجستية

