



الإطار العام للخطة التشغيلية 2020

الإدارة العامة لتطوير سياسات الموارد البشرية

ديوان الموظفين العام

ديسمبر 2019





جدول المحتويات

2	تحليل البيئة الداخلية والخارجية (SWOT Analysis)
5	مؤشرات الأداء 2019
7	مؤشرات الأداء 2020
10	المبادرات والمشاريع التنموية 2020
16	الخطة التشغيلية 2020



1. تحليل البيئة الداخلية والخارجية (SWOT Analysis)

1.1 نقاط القوة الخاصة بديوان الموظفين العام.

- يضم ديوان الموظفين كفاءات متخصصة في مجالات الموارد البشرية والقانونية وتكنولوجيا المعلومات ومن حملة المؤهلات العلمية العليا.
- ينظم عمل ديوان الموظفين العام بقانون الخدمة المدنية ولوائحه التنظيمية ويوجد مجموعة من اللوائح التنظيمية ضابطة لعدد كبير من الإجراءات داخل الديوان (لائحة التعديل الوظيفي-جدول تشكيلات الوظائف-مدونة قواعد السلوك...).
- يمتلك ديوان الموظفين العام بيئة تقنية برمجية متقدمة تتمثل في برنامج إدارة الموارد البشرية HRMIS تمكنه من أتمتة وحوسبة كافة العمليات الإدارية.
- يمتلك ديوان الموظفين منظومة إدارية محوسبة متطورة في مجال تنفيذ الامتحانات التنافسية والاستقطاب والتعيين.
- يمتلك ديوان الموظفين العام نظام تقييم أداء إلكتروني حديث لموظفي الخدمة المدنية وينتج بيانات إحصائية ذات جودة عالية لمتخذي القرار.
- يوجد رؤية ورغبة لدى الإدارة العليا في الديوان بمعالجة القضايا والمشاكل القديمة العالقة والتخطيط بمنهجية علمية للمستقبل.
- استكمال عملية الربط الإلكتروني مع وزارة التربية والتعليم العالي.
- وجود دليل إجراءات عمل للخدمات المقدمة من الديوان.
- وجود خطة إستراتيجية للديوان محدثة.
- يوجد مبنى دائم للديوان يولد حالة من الاستقرار المؤسسي.
- يوجد لدى ديوان الموظفين العام مدونة لقواعد السلوك الوظيفي.

1.2 نقاط الضعف الخاصة بديوان الموظفين العام.

- عدم تمكين وحدة الرقابة داخل الديوان وعدم وجود تقييم دوري للأداء المؤسسي للديوان.
- عدم الانتهاء من إعداد عدد من الأدلة الاسترشادية المركزية مثل الدليل الإرشادي لإعداد الهياكل التنظيمية والدليل الإرشادي لمعايير الكفاءة في عملية التوظيف واللوائح التنظيمية الهامة مثل لائحة التعيين.
- عدم الانتهاء من مشروع تطوير المسميات الوظيفية لقطاع الخدمة المدنية.
- عدم الانتهاء من مشروع الوصف الوظيفي لقطاع الخدمة المدنية.
- ضعف الموارد المالية لأغراض التطوير المؤسسي للديوان.



- عدم امتلاك ديوان الموظفين لمختبرات حاسوب لأغراض تنفيذ الامتحانات المحوسبة والتدريب.
- نقص في الكادر البشري.
- ضعف الدور الإعلامي ومحدودية الانفتاح على المجتمع.
- مغادرة عدد من الكفاءات العاملة في مجال تكنولوجيا الحاسوب ومجال التطوير الإداري.
- عدم تفعيل أنظمة أرشفة الكترونية متخصصة في البريد الداخلي للديوان وحفظ السجلات الداخلية.
- عدم توفر ميزانيات لتنفيذ الأنشطة الداخلية أدت إلى عدم فاعلية الاتصال والتواصل داخل الديوان.
- وجود بعض المعاملات تنفذ ورقياً.
- عدم وجود نظام حوافز يشجع على التميز والإبداع.
- عدم قدرة أنظمة العقوبات على ردع الموظفين المتجاوزين للنظام.

1.3 التهديدات التي تواجه ديوان الموظفين العام من البيئة الخارجية

- الحروب المتكررة على قطاع غزة. والحصار المستمر الذي أدى إلى شلل كافة مناحي الحياة.
- التقلبات السياسية في إنهاء الانقسام وارتهاق الحالة الحكومية إلى مخرجات مناورات المصالحة أثرت سلباً على استقرار الحالة الحكومية بشكل كامل.
- عدم تعاون المؤسسات الدولية في مجال المنح والبعثات وتقديم المساعدة الإدارية في مجال تطوير الوظيفة العامة.
- الأزمة المالية الخانقة التي تعاني منها الحكومة في غزة والتي تؤثر في مجالات توفير الرواتب وتخصيص ميزانيات للتحفيز وتوفير مخصصات لتطوير عملية بناء قدرات موظفي الخدمة المدنية وتطوير مساهمهم الوظيفي.
- عدم تفهم أو استجابة الدوائر الحكومية في الكثير من الأحيان لتوجيهات ونصائح ديوان الموظفين العام في مجال تحقيق مبدأ الاستخدام الأمثل للموارد البشرية تحقيقاً لمبدأ الكفاءة.
- ضعف في تطبيق العقوبات الإدارية المنصوص عليها في القانون بسبب الوضع السائد.
- ضعف لدى عدد من الدوائر الحكومي في مجالات التخطيط والتطوير المؤسسي وإدارة الموارد البشرية.
- ضعف قدرة القطاع الخاص على استيعاب المزيد من الوظائف أدى إلى ارتفاع حالة الطلب على الوظائف الحكومية تزامناً مع عدم وجود حاجة لشغل المزيد من الوظائف الحكومية.
- قانون الخدمة المدنية ولوائحه التنظيمية يحتاج إلى مزيد من عمليات تطوير ليتناسب مع المستجدات على ساحة الموارد البشرية
- الهياكل التنظيمية الحكومية لا تتناسب مع الأداء الحكومي الحالي بالإضافة إلى وجود عدد كبير من الهياكل التنظيمية غير معتمدة.



- عدم توفر تخصصات نادرة مثل وظائف الخبراء (جراحة القلب-طبيب بيطري.....) وعدم ملائمة الامتيازات المالية الممنوحة لعدد من الوظائف النادرة.
- اختلاف في آليات وطرق تطبيق قانون الخدمة المدنية بين الضفة وغزة الأمر الذي يؤثر سلبا على حالة الموظفين ومن يتلقى راتب من غزة ومن يتلقى راتب من رام الله.
- غياب الدور الحكومي في مجال إعداد قيادات الصف الثاني.
- عدم وجود ربط مباشر بين قواعد البيانات الحكومية للدوائر الحكومية (باستثناء التعليم) وقاعدة بيانات الديوان وعدم توفر بيانات حكومية محدثة ذات جودة مناسبة.
- عدم توفر بيانات حديثة عن الخريجين والتخصصات ووضع سوق العمل.
- إطار تصنيف الوظائف الحالي للخدمة المدنية وجدول تشكيلات الوظائف لا تتناسب مع الأداء الفعلي للقطاع الحكومي،
- لا يوجد مركز تدريب حكومي متخصص في عمليات بناء القدرات لكافة موظفي الخدمة المدنية.
- ظاهرة هجرة الكفاءات.

1.4 الفرص التي توفرها البيئة الخارجية لديوان الموظفين العام

- يوجد رغبة لدى متخذي القرار في المجال الحكومي بتنفيذ عملية الإصلاح الإداري في الجهاز الإداري الحكومي والرأي العام يدعم وبقوة عملية الإصلاح.
- وجود منظومة قوانين وتشريعات ومدونات تدعم العمل الإداري الحكومي.
- درجة انتماء موظفي الخدمة المدنية لدوائهم الحكومية عالية وحرصهم على تقديم أفضل الخدمات لأبناء شعبهم لا مثيل له وإيمانهم بعدالة قضيتهم وفر لهم قدرة عالية على الصمود أمام التحديات.
- تتبنى الحكومة في غزة الاستثمار في أنظمة المعلومات الحاسوبية كنهج استراتيجي في تطوير العمل في الجهاز الإداري الحكومي.
- توفر البيئة الكفاءات البشرية في كافة التخصصات وبوفرة.
- الحصول على تمويل لإنشاء مركز تدريب متكامل.



مؤشرات الأداء 2019

ملاحظات	مؤشرات الأداء التنموية لديوان الموظفين العام (2019)
29700/ 1.56%	1. عدد /نسبة موظفي الخدمة المدنية لعدد السكان.
14900/ 0.78%	2. عدد /نسبة موظفي قطاع التعليم لعدد السكان.
8722/ 0.46%	3. عدد / نسبة موظفي القطاع الصحي لعدد السكان.
86.29%	4. متوسط تقييم الأداء السنوي لموظفي الخدمة المدنية.
64	5. متوسط عدد الوظائف التي تم اعداد اوصاف وظيفية لها سنوياً.
4128/ 13.89%	6. نسبة الموظفين من حملة المؤهلات العلمية العالية مقارنة بعدد موظفي الخدمة المدنية.
18460/ 62.15%	7. نسبة موظفي الفئة الثانية لباقي الفئات الوظيفية.
10486/ 35.3%	8. نسبة/ عدد الإناث في وظائف الخدمة المدنية.
901/ 24%	9. نسبة/ عدد الإناث في الوظائف القيادية لعدد الذكور.
3657/ 12.3%	10. نسبة الوظائف القيادية والإشرافية إلى باقي الوظائف.
869	11. نسبة الموظفين المنتهية خدماتهم (تقاعد -فصل- وفاة) لمجموع موظفي الخدمة المدنية.
144	12. نسبة الموظفين المستقلين لمجموع موظفي الخدمة المدنية.
7	13. عدد الإعلانات الوظيفية سنوياً.
20,000	14. متوسط عدد المتقدمين للوظائف الحكومية سنوياً.
/1000 %3.3	15. نسبة التعيينات السنوية الجديدة إلى الموظفين الحاليين.
1165/ 3.92%	16. نسبة الذين يتم التعاقد معهم بعقود البدلاء سنوياً إلى عدد موظفي الخدمة المدنية.
1235/ 4.1%	17. نسبة موظفي العقود إلى موظفي الخدمة المدنية المثبتين.
43	18. متوسط الأعمار لموظفي الخدمة المدنية.
226 لجنة	19. عدد لجان التحقيق/ المحو المنعقدة سنوياً.
251 المصادقة على عقوبة. 149 محو عقوبة.	20. عدد العقوبات التي يتم ايقاعها أو محوها على الموظفين سنوياً.
%0.8	21. نسبة المخالفات المرتكبة من الموظفين مقارنة بالعدد الإجمالي لموظفي الخدمة المدنية.
7	22. عدد الأنظمة المحوسبة الجديدة المضافة للنظام.



2	23. عدد الدوائر الحكومية التي تم ربطها إلكترونياً مع ديوان الموظفين.
1000 (تقدير)	24. عدد الشكاوى المستلمة في ديوان الموظفين.
700 (تقدير)	25. عدد الشكاوى المحولة في ديوان الموظفين.
15 هيكل تنظيمي	26. عدد الهياكل التنظيمية المعتمدة ومحدثة لإجمالي عدد المؤسسات الحكومية.

ملاحظات	مؤشرات الأداء لديوان الموظفين العام (2019)
60% (تقدير)	1. نسبة/ عدد المعاملات المنجزة لعدد المعاملات الواردة
9 دورات	2. عدد دورات التدريب المنعقدة خلال السنة.
391 مشارك	3. عدد الذين تلقوا تدريب من خلال ديوان الموظفين العام.
4	4. عدد ورش العمل والأيام الدراسية المنعقدة داخلياً.
5	5. عدد المشاركات في ورش العمل والأيام الدراسية الخارجية.
13	6. عدد اللجان الحكومية التي يرأسها ديوان الموظفين.
10	7. عدد اللجان الحكومية التي يشارك بعضويتها ديوان الموظفين.
14	8. عدد اللجان الداخلية لديوان الموظفين.
46	9. عدد اللجان المشكلة المرتبطة بعمليات التوظيف.
12	10. عدد المسابقات التي تم تجهيزها خلال العام.
39	11. عدد الأدوار الوظيفية سارية المفعول.
1	12. عدد الاتفاقيات والتفاهات التي تم إبرامها مع المؤسسات المختلفة.
35,000	13. متوسط عدد المراجعات السنوي للديوان من المواطنين.
30	14. عدد تقارير الرقابة الداخلية السنوية.
26	15. عدد القوانين والأدلة الإجرائية واللوائح والدراسات التي تم إصدارها أو مراجعتها.
0	16. عدد استطلاعات الرأي لديوان الموظفين العام.
0	17. عدد المتفاعلين مع استطلاعات الرأي لديوان الموظفين العام.



مؤشرات الأداء 2020

اسم المؤشر	نوع المؤشر	دورية المؤشر	ملاحظات
عدد موظفي الخدمة المدنية الإجمالي	تنموي	سنوي	
عدد موظفي الخدمة المدنية على رأس عملهم	تنموي	سنوي	
عدد موظفي الخدمة المدنية المستنكفين	تنموي	سنوي	
نسبة الموظفين المنقطعين عن العمل إلى الموظفين على رأس عملهم	تنموي	سنوي	
موظفي الخدمة المدنية لعدد السكان	تنموي	سنوي	
موظفي قطاع التعليم لعدد موظفي الخدمة المدنية	تنموي	سنوي	
موظفي القطاع الصحي لعدد موظفي الخدمة المدنية	تنموي	سنوي	
مؤشر الطلب على الوظائف الحكومية	تنموي	سنوي	
عدد الموظفين المعيّنين سنوياً	تنموي	سنوي	
نسبة التعيينات السنوية الجديدة إلى الموظفين الحاليين	تنموي	سنوي	
الوظائف التي تم الإعلان عنها موزعة وفق الاختصاص وما تم تعيينه	تنموي	شهري	
الأدوار الوظيفية سارية المفعول مصنفة	وزاري	شهري	
نسبة موظفي العقود إلى موظفي الخدمة المدنية المثبتين موزعة حسب المؤسسة الحكومية	تنموي	سنوي	
تصنيف موظفي الخدمة المدنية حسب المؤهل العلمي (دكتوراة، ماجستير، بكالوريوس، دبلوم، دون ذلك)	تنموي	سنوي	
تصنيف موظفي الخدمة المدنية حسب الفئة الوظيفية (خاصة، عليا، أولى، ثانية، ثالثة، رابعة، خامسة)	تنموي	سنوي	
تصنيف موظفي الخدمة المدنية حسب المسميات الإشرافية (وكيل، مدير عام، مدير، رئيس قسم، رئيس شعبة، مشرف)	تنموي		
مؤشر التوزيع على المحافظات لموظفي الخدمة المدنية	تنموي	سنوي	
تصنيف موظفي الخدمة المدنية من حيث الجنس	تنموي	سنوي	



	سني	تنموي	توزيع موظفي الخدمة المدنية الإناث على الفئات الوظيفية
	سني	تنموي	عدد الدورات التدريبية التي عقدها الديوان لموظفي الخدمة المدنية
	سني	تنموي	عدد موظفي الخدمة المدنية الذين تلقوا التدريب مصنف حسب الدائرة الحكومية والفئة الوظيفية وعدد ساعات التدريب
	سني	تنموي	الموظفين الحاصلين على (إجازات دراسية، إجازات بدون راتب، منتدبين، معارين، منقولين) بشكل سنوي
	سني	تنموي	متوسط عمر موظفي الخدمة المدنية
	سني	تنموي	متوسط سنوات الخدمة حسب الدائرة الحكومية
	سني	تنموي	الموظفين الحاصلين على ترقيات مستحقة خلال العام
	سني	تنموي	الموظفين الاستقالات بالنسبة لمجموع موظفي الخدمة المدنية
	سني	تنموي	متوسط الإجازات السنوية العادية المستنفذة لكل موظف
	سني	تنموي	الإجازات المرضية مصنفة (سيكلييف، قومسيون) لكل موظف
	سني	تنموي	مؤشر الانضباط الوظيفي في الدوام (للوحدات التي لديها بصمة إلكترونية)
	سني	تنموي	عدد لجان التحقيق المنعقدة والعقوبات المثبتة لموظفي الخدمة المدنية سنوياً
	سني	تنموي	المخالفات المرتكبة من الموظفين مقارنة بالعدد الإجمالي لموظفي الخدمة المدنية
	سني	تنموي	الخدمات المحوسبة المضافة للنظام
	سني	تنموي	الوظائف التي تم إعداد وصف وظيفي لها
	سني	تنموي	الدوائر الحكومية التي تكاملت بياناتها مع ديوان الموظفين
	شهري	وزاري	المعاملات المنجزة
	شهري	وزاري	المعاملات الواردة والصادرة
	شهري	وزاري	الشكاوى المستلمة في ديوان الموظفين العام
	شهري	وزاري	الشكاوى المحلولة في ديوان الموظفين العام



	سنوي	تنموي	التعميمات والتعليمات الجديدة الضابطة لنظام الخدمة المدنية
	شهري	وزاري	ورش العمل والأيام الدراسية
	شهري	وزاري	المشاركة في لجان الامتحانات ولجان عامة
	سنوي	تنموي	مؤشر نتائج التقييم الأداء السنوي موزع وفق الوزارات والفئات



المبادرات التنموية 2020.

البرنامج	المبادرة/ المشروع	الجهة المسؤولة	الفئة المستهدفة	وصف مختصر	المدة الزمنية (شهر)	التكلفة التقديرية \$	مؤشر القياس	الأولوية	جهة التمويل
تعزيز آليات التنسيق والمتابعة مع مؤسسات المجتمع المدني.	تحسين صورة الديوان أمام المجتمع المحلي في مجال النزاهة والشفافية	ديوان الموظفين العام	المجتمع المحلي	تهدف المبادرة إلى تنفيذ مجموعة من الأنشطة المتفرقة التي تستهدف تحسين صورة الديوان في مجال النزاهة والشفافية أمام الجمهور باستخدام القنوات الإعلامية وعبر مواقع التواصل الاجتماعي.	12 شهر	3500 دولار برشورات ورش عمل إعلانات تقارير إخبارية جلديات ومطبوعات اتصالات ومواصلات	ارتفاع مؤشر رضا متلقي الخدمة (استبانة قبل وبعد تنفيذ المبادرة) ارتفاع في عدد زوار موقع الديوان ارتفاع في عدد المتفاعلين مع اخبار الديوان بمواقع التواصل	عالية	حكومي
	تطوير الشراكات مع مؤسسات المجتمع المدني	ديوان الموظفين	مؤسسات المجتمع المدني	تهدف المبادرة إلى استكمال جهود ديوان الموظفين العام التي تمت خلال الإعلان عن (1000) وظيفة والتي نجحت في تعزيز التواصل مع الفصائل ومؤسسات	12 شهر	2000 دولار ورش عمل قرطاسية جلديات ومطبوعات	ارتفاع مؤشر رضا متلقي الخدمة (يقاس عبر استبانة خاصة قبل وبعد تنفيذ)	عالية	حكومي



البرنامج	المبادرة/ المشروع	الجهة المسؤولة	الفئة المستهدفة	وصف مختصر	المدة الزمنية (شهر)	التكلفة التقديرية \$	مؤشر القياس	الأولوية	جهة التمويل
				المجتمع المدني والنقابات من خلال عقد لقاءات دورية وتعزيز التواصل الإعلامي.		اتصالات ومواصلات	المبادرة)		
	تطوير الشراكات مع مؤسسات التعليم العالي	ديوان الموظفين	الجامعات الكليات المعاهد وزارة التربية والتعليم	تهدف المبادرة إلى تعزيز العلاقة مع كافة مؤسسات التعليم العالي لتطوير تبادل المعلومات وتعزيز الجهود المرتبطة بتطوير قدرات الخريجين وتطوير العمل المشترك بين هذه المؤسسات والديوان.	12 شهر	2000 دولار ورش عمل قرطاسية ومطبوعات اتصالات ومواصلات	اتفاقيات موقعة أوصاف وظيفية لعدد من الوظائف دورات تدريبية	عالية	حكومي
	تطبيق اليات الشفافية والمساءلة والمعارية في ادارة الشأن العام	ديوان الموظفين	كافة موظفي الخدمة المدنية	إعادة تفعيل مدونة قواعد السلوك وتذكير الموظفين بمواد المدونة من خلال رسائل إعلامية يتم توصيلها عبر مواقع التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية الحكومية مع التركيز على الامن الإلكتروني وسلوك الموظفين على مواقع التواصل الاجتماعي وذلك من خلال إعداد وتنفيذ برنامج اعلامي على إذاعة الرأي، مجموعة من	12 شهر	3500 دولار قرطاسية، اتصالات ومواصلات، مكافأة للمدربين، الجائزة	عدد الدورات التدريبية عدد المدونات المنشورة على مواقع التواصل عدد المتفاعلين الجوائز الموزعة عدد اللجان المشكلة	عالية	حكومي



البرنامج	المبادرة/ المشروع	الجهة المسؤولة	الفئة المستهدفة	وصف مختصر	المدة الزمنية (شهر)	التكلفة التقديرية \$	مؤشر القياس	الأولوية	جهة التمويل
	الخدمة المدنية			المواد الإعلامية والتوعوية، إقامة دورات تدريبية، مسابقة أفضل مؤسسة حكومية مطبقة للمدونة.					
	تطوير منظومة التحقيقات القانونية في الدوائر الحكومية وتوحيد معايير عمل اللجان	ديوان الموظفين العام	المؤسسات الحكومية الموظفين مرتكبي المخالفات القانونية	تهدف المبادرة إلى تطوير منظومة الإجراءات التي تعمل بها لجان التحقيق في الدوائر الحكومية لضمان تطبيق أحكام قانون الخدمة المدنية ضد المخالفين ومعاملة كافة الموظفين العموميين سواسية دون أي تمييز أو تحيز تطبيقاً لمبادئ العدالة والإنصاف وذلك من خلال تشكيل لجان تخصصية لتوثيق ودراسة الحالات السابقة وإعداد منظومة موحدة ونشرها وتعميمها وتشكيل لجان تحقيق يرأسها الديوان تطبق المنظومة المعدة.	6 شهور	2000 دولار تكاليف النقل والمواصلات. تكاليف ورش العمل. تكاليف تجميع الوثائق	منظومة معتمدة، لجان مشكلة بقرار رئيس الديوان، توحيد إجراءات لجان التحقيق في كافة المؤسسات الحكومية.	عالية	حكومي
الإصلاح الإداري في	تطوير مركز خدمات الجمهور	ديوان الموظفين	متلقي الخدمة من المواطنين	تهدف المبادرة إلى تطوير مركز استقبال الجمهور لتحسين جودة البيئة الداخلية	2 شهر	7000 دولار كراسي، كتب،	مركز خدمات مؤهل يناسب متلقي الخدمة	عالية	حكومي



البرنامج	المبادرة/ المشروع	الجهة المسؤولة	الفئة المستهدفة	وصف مختصر	المدة الزمنية (شهر)	التكلفة التقديرية \$	مؤشر القياس	الأولوية	جهة التمويل
ضوء مبادئ العمل المؤسسي	في ديوان الموظفين وإضافة خدمات إلكترونية إليه	العام	ومندوبي الوزارات ومراجعي الديوان	لليديوان وتقديم الخدمات بظروف مريحة وسهلة من خلال تطوير المركز بخدمات مثل كراسي الانتظار، باجات، مياه، موائمة لذوي الإعاقة، بالإضافة إلى إعادة تأهيل الحمامات ودمجها مع مركز تلقي الخدمة وتوفير الأجهزة والمعدات اللازمة التي قد يحتاجها متلقي الخدمة لاستكمال الأوراق اللازمة وما يلزم من لوجستيات.		أسطوانات حريق، باجات، تأهيل مداخل، لوحات ارشادية، وسائل تنقيفية، تأهيل الحمامات، أجهزة كالفاكس والهاتف.			
	مشروع الارتقاء بالكادر القيادي الحكومي لموظفي الفئة الأولى	ديوان الموظفين العام	الفئة الأولى	يهدف البرنامج في هيكليته ومواضيعه التدريبية على الاتجاهات والنظريات الدولية الحديثة في القيادة والإدارة بالأهداف وبناء مؤشرات الأداء وإدارة المعرفة والتخطيط والمشاريع والمفاهيم والمهارات القانونية وإدارة السياسات والمؤشرات الأساسية، إضافة إلى طبيعة البرامج المتخصصة ومنهجية	5 شهور	30,000 دولار تنفيذ 7 برامج تدريبية بواقع 11 دورة بما تشمله البرامج من مكافآت مدربين واستئجار قاعات تدريب وقرطاسية	فئة أولى مدربة تنفيذ 7 برامج تدريبية بواقع 11 دورة	عالية	حكومي



البرنامج	المبادرة/ المشروع	الجهة المسؤولة	الفئة المستهدفة	وصف مختصر	المدة الزمنية (شهر)	التكلفة التقديرية \$	مؤشر القياس	الأولوية	جهة التمويل
				<p>التدريب المتميزة المتبعة فيه اعتمادا على نخبة من خبراء التدريب سيتم استقطابهم من الخارج ممن لديهم خبرة واسعة في مجال التدريب ويشمل المشروع 7 برامج ستنفذ بواقع 11 دورة وهذه البرامج هي:</p> <p>1. برنامج ادارة العمليات وتصميمها وآليات تطوير وتحسين الإجراءات</p> <p>2. برنامج المستجدات العالمية الحديثة في إدارة المشاريع وكتابة مقترحات المشاريع</p> <p>3. برنامج الجوانب القانونية في التحقيقات الادارية والصياغة القانونية</p> <p>4. برنامج إدارة السياسات والمؤشرات الأساسية</p> <p>5. برنامج تحليل وتطوير الهياكل</p>		<p>وضيافة ولوجستيات وخلافه</p>			



البرنامج	المبادرة/ المشروع	الجهة المسؤولة	الفئة المستهدفة	وصف مختصر	المدة الزمنية (شهر)	التكلفة التقديرية \$	مؤشر القياس	الأولوية	جهة التمويل
				التنظيمية 6. برنامج الإجابة المؤسسية باستخدام EFQM Mode أحدث نماذج الجودة 7. برنامج تقنيات التدريب الاحترافي Professional Training Techniques (PTT)					
	حصر موظفي الخدمة المدنية ذوي الإعاقة	ديوان الموظفين العام بالتعاون مع الدوائر الحكومية	موظفي الخدمة المدنية والمتقاعدين من ذوي الإعاقة	تهدف المبادرة إلى تنفيذ حصر شامل لكافة موظفي الخدمة المدنية من ذوي الإعاقة وتصنيفهم وتحديد نوعية وطبيعة إعاقاتهم وتاريخ الإعاقة.	الربع الأول من عام 2020	تمويل ذاتي	قائمة محدثة بموظفي الخدمة المدنية والمتقاعدين من ذوي الإعاقة.	عالية	حكومي
إجمالي						50,000 دولار			



المشاريع التنموية 2020

م	اسم المشروع
1	اعداد الإطار الناظم لمحددات استقبال طلبات الوزارات إلكترونياً
2	عمل Tracking system للبريد الداخلي والبريد الوارد والصادر للديوان.
3	حوسبة خدمات الادارة العامة للتدريب.
4	حوسبة الأنظمة الإحصائية ومؤشرات الأداء لموظفي الخدمة المدنية.
5	حوسبة عملية إنهاء الخدمة على نطاق الحكومة
6	بناء نظام المعلومات الخاص بالاستشارات القانونية.
7	حوسبة خدمة ملاحق التعديل.
8	حوسبة جدول تشكيلات الوظائف.
9	حوسبة السيرة الذاتية (سجل النشاط).
10	حوسبة الوصف الوظيفي والتحليل الوظيفي.
11	تطوير نظام Android للإدارة عن بعد خاص بمدرء الديوان
12	تطوير نظام IOS لطالبي الوظائف.
13	إعداد لائحة تنظيمية للأطباء
14	إعداد لائحة تنظيمية لل IT
15	إعداد لائحة تنظيمية للإعلاميين
16	اعداد دراسة حول الاجازات بكافة أنواعها.
17	تطوير برامج تمكين المرأة في القطاع العام من خلال تنفيذ برامج توعية للموظفات لدعم وتمكين المرأة العاملة من الوصول إلى المناصب الإشرافية والقيادية.
18	تطوير برامج في مجال تنمية ورعاية المواهب البشرية في الخدمة المدنية
19	تطوير برامج اعداد قيادات الصف الثاني لتحقيق مبدأ التعاقب الوظيفي.
20	اعداد إطار مقترح لتطوير عملية تقييم الأداء خلال الخمس سنوات القادمة.
21	دليل إجرائي لعمل المركز التدريب وتطوير الموارد البشرية
22	تقييم الاداء المؤسسي للديوان وفق معايير EFQM
23	إعداد الخطة الاستراتيجية لسنة 2021-2026.
24	إعداد مشروع تعديل لقانون الخدمة المدنية ولوائحه التنظيمية.
25	إعداد نظام خاص بالاستشارات القانونية.
26	إعداد نظام لموظفي العقود شامل لعقود الخبراء.
27	إعداد مشروع نظام تفويض الاختصاصات الإدارية داخل الدوائر الحكومية.
28	تطوير إطار ناظم لتوظيف ذوي الإعاقة ودمجهم في الوظيفة العامة.



إعداد دليل متخصص لضبط وتنظيم العقوبات الإدارية.	29
اعداد مجلة الديوان الالكترونية مدعمة Info video، Motion Graphic،Info Graph	30



الخطة التنفيذية 2020.

الغاية الاستراتيجية	الهدف الاستراتيجي	البرنامج	الأنشطة والمشاريع	جهة التنفيذ	الجهة المساندة	مؤشر الأداء	فترة التنفيذ			
							الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع
تعزيز التحول الإلكتروني وصولاً للحكومة الإلكترونية.	تطوير نظام الموارد البشرية (HRMIS).	تطوير عمليات ربط قواعد البيانات.	ربط قواعد البيانات مع وزارة الصحة.	IT	PD		√	√	√	
			استكمال ربط قواعد البيانات مع وزارة التربية والتعليم.	IT			√	√	√	
			ربط مع قواعد بيانات النيابة العامة في حالة حجز الموظف على ذمة القضاء.	IT	LA			√	√	
			ربط قواعد بيانات مع المديرية العامة للرواتب.	IT		√	√	√		
			ربط العقوبات الفعالة في ملف الموظف بالخدمات المقدمة للموظفين.	IT	LA		√	√		
			اعداد الإطار الناظم لمحددات استقبال طلبات الوزارات إلكترونياً	PD	LA.IT	√				
			عمل Tracking system للبريد الداخلي والبريد الوارد والصادر للديوان.	IT	PD	√				
	تطوير نظام الخدمات المحوسب.		حوسبة خدمات الادارة العامة للتدريب.	IT	TD		√			
			حوسبة الأنظمة الإحصائية ومؤشرات الأداء لموظفي الخدمة المدنية.	IT	PD		√			
			استكمال حوسبة الإجازات وربطها مع الوزارات المختلفة	IT	EA		√			
			حوسبة عملية إنهاء الخدمة على نطاق الحكومة	IT	EA		√			
			بناء نظام المعلومات الخاص بالاستشارات القانونية.	IT	LA		√		√	
			حوسبة خدمة ملاحق التعديل.	IT			√			
			حوسبة جدول تشكيلات الوظائف.	IT	PD		√			
			حوسبة السيرة الذاتية (سجل النشاط).	IT	PD		√			
			حوسبة الوصف الوظيفي والتحليل الوظيفي.	IT	PD		√			
			تطوير نظام استشارات خاص بمهام شئون الموظفين وحوسبته	EA	IT		√	√		



							وربط بدليل الإجراءات			
√	√	√	√		PD	IT	تطوير منظومة الاشعارات والتنبيهات الالكترونية			
		√	√		HI	IT	تطوير نظام استقبال طلبات المتقدمين للوظائف الكترونياً.			
		√	√			IT, PD	حصر بيانات كافة موظفي رام الله وموظفي العقود وإدخالهم على قواعد بيانات الديوان.			
			√		PD	IT	استكمال حوسبة دليل الإجراءات.			
			√		HI	IT	استكمال تطوير منظومة الإعلانات الإلكترونية			
			√		PD	IT	إدخال تحسينات على الموقع الإلكتروني للديوان			
√	√	√	√		EA	IT	بناء النظام المحسوب لإدارة يوميات السير للمؤسسات الحكومية			
			√		HI	IT	استكمال تطوير التطبيق المركزي على الهاتف المحمول Android لخدمات الموظفين وطالبي الوظائف.			
		√			EA	IT	تطوير نظام Android للإدارة عن بعد خاص بمدراء الديوان			
	√	√				IT	تطوير نظام IOS لطلبي الوظائف.			
√					AU	IT	ربط جوالات الموظفين ببرنامج الديوان للبريد وربطه بنظام QR. Code.			
√	√	√	√			IT, AF	تحديث اجهزة الحاسوب وملحقاته والشبكة الداخلية للديوان.			
√	√	√	√		IT	AF	توفير 60 جهاز حاسوب وملحقاته لزوم قاعدة التدريب.			
√	√	√	√		AF	IT	Data Center			
√	√	√	√			IT	Backup systems			
		√	√		AF	IT	نقل خوادم الشبكة إلى Data Center خارج الديوان.			
√	√	√	√			PD	مراجعة وتدقيق الهياكل الحكومية بما يضمن قدرتها على الاستجابة لمتطلبات التطوير.			
√	√	√	√			PD	المشاركة في عمليات اعداد وتحديث هيكله الدوائر الحكومية وفق السياسة الحكومية وتقديم الدعم في المجال			
			√			PD	تقديم مقترح لإنشاء وحدات تنظيمية لتطوير الأداء المؤسسي في الدوائر الحكومية			
			√			PD	إعداد الدليل الإرشادي لاستحداث والتعديل على الهياكل			



							التنظيمية الحكومية.			
√	√	√	√		HI	PD	دراسة احتياجات الموارد البشرية سنوياً	تطوير آليات تحديد الاحتياجات الموارد البشرية	تطوير آليات بناء قدرات موظفي الخدمة المدنية في الجوانب الادارية والفنية.	الإصلاح الإداري في ضوء مبادئ العمل المؤسسي
			√			PD	إصدار جدول تشكيلات الوظائف على موقع الديوان بعد اعتماده من الجهات المختصة.			
	√	√	√			PD	استكمال تقييم ومراجعة الإطار النظري الحالي للوظائف وتصنيفاتها واعداد دراسة لتطوير الإطار.			
		√	√		LA	PD	إعداد لائحة تنظيمية للأطباء			
		√	√		IT	PD	إعداد لائحة تنظيمية لل IT			
		√	√		PR	PD	إعداد لائحة تنظيمية للإعلاميين			
√	√				EA	PD	اعداد دراسة حول الاجازات بكافة أنواعها.			
		√	√		HI	PD	تنفيذ مشروع تعهيد خدمات النظافة في الدوائر الحكومية			
	√	√				PD	دراسة مؤشرات الكفاءة الخاصة بالموارد البشرية مقارنة بالموارد الأخرى للدوائر الحكومية.	تطوير جودة البيانات والدراسات الإحصائية لموظفي الخدمة المدنية.		
√	√					PD	توفير بيانات احصائية دورية لتزويد الجهات الحكومية بها وتسهيل عمل الباحثين.			
√	√	√	√			PD	استكمال مشروع تدقيق بيانات موظفي الخدمة المدنية بهدف تحسين جودة قاعدة البيانات.			
√	√	√	√			PD	اعداد دراسات دورية عن تطور مؤشرات توظيف الموارد البشرية في القطاع الحكومي.			
			√			TD	تحديث دليل الدورات التدريبية سنوياً.	تطوير خطة التدريب لرفع مهارات موظفي الخدمة المدنية في الجوانب الادارية والفنية.		
√	√	√	√		PR	TD	تطوير برامج تمكين المرأة في القطاع العام من خلال تنفيذ برامج توعية للموظفات لدعم وتمكين المرأة العاملة من الوصول إلى المناصب الإشرافية والقيادية.			
√	√	√	√		PR	TD	التنسيق والتشبيك مع المراكز التدريبية التابعة للحكومة			
√	√	√	√			TD	تنفيذ البرامج التدريبية المعتمدة سنويا لموظفي الخدمة المدنية			
√	√	√	√		PR, AF	PD	تنفيذ ايام دراسية لتطوير وتنمية الادارة العامة			
√	√	√	√		PR	PD	تنظيم ورشات عمل لمناقشة العقبات التي تعترض عملية التطوير الإداري وجودة العمل واقتراح الحلول لتفاديها.			



√	√	√	√			PD, TD	تطوير برامج في مجال تنمية ورعاية المواهب البشرية في الخدمة المدنية			
√	√	√	√			TD, PD	تطوير برامج اعداد قيادات الصف الثاني لتحقيق مبدأ التعاقب الوظيفي.			
√	√	√	√		PD	TD	اعداد دليل الابتعاث والدورات التدريبية.			
√	√	√	√			TD	تنفيذ تدريب متخصص في مجال التعديلات الوظيفية			
√	√	√	√			TD	تنفيذ تدريب متخصص حول اعداد جدول تشكيلات الوظائف			
			√			PD	إصدار دليل إرشادي لتطوير المسار الوظيفي لموظفي الخدمة المدنية.			
√		√			TD	ME	عقد لقاءات دورية مع العاملين بالوحدات التنظيمية الرقابية الحكومية بهدف تبادل الخبرات .			
	√				TD	ME	اعداد خطة تدريبية لتطوير اداء المراقبين العاملين بالوحدات التنظيمية الحكومية العاملة في مجال الرقابة.			
√	√	√	√			PD, TD	تنفيذ تدريب متخصص في برنامج بناء وتعزيز قدرات المختصين في مجال الهياكل التنظيمية.			
√	√	√	√			TD, PD	عقد برامج تدريبية للمعنيين بآليات قياس العبء الوظيفي			
√	√	√	√			TD, PD	عقد برامج تدريبية لتعريف جهة الاختصاص في الدوائر الحكومية حول إعداد بطاقة الوصف الوظيفي			
		√				PD	إصدار نتائج تحليل تقييم الأداء السنوي العام والتقارير الخاصة بالدوائر الحكومية السنوية.	تطوير أنظمة تقييم الاداء الوظيفي		
			√		TD	PD	تدريب مدربين على عملية تقييم الأداء والتحضير لعملية تقييم الأداء سنويا			
			√			PD	ربط التقييم بالوصف الوظيفي			
√	√	√	√			PD	استكمال تطوير نماذج تقييم الأداء			
√	√	√	√			PD	اعداد إطار مقترح لتطوير عملية تقييم الأداء خلال الخمس سنوات القادمة.			
√	√					PD	إعداد الإطار العام لدليل مؤشرات الاداء العام في الخدمة المدنية (تفسيرات بنود تقييم الاداء).			



	√	√				PD	تطوير عملية تقييم الأداء للموظفين تحت التجربة.			
√						PD	إعداد دراسة حول تفعيل القوانين واللوائح النازمة لمخرجات عملية تقييم الاداء.			
		√	√			LA	اعداد نظام مختص لإدارة المركز وبناء	بناء مركز التدريب		
		√	√			TD, PD	دليل إجرائي لعمل المركز	وتطوير الموارد		
√	√	√	√			AF	الإشراف على اعداد المخططات الهندسية وبناء المركز وتأثيثه	البشرية		
√	√	√	√			PR, TD	عقد ورش تدريبية لنشر ثقافة التميز في الاداء			
√	√	√	√			PR	تنمية الجانب الثقافي والرياضي والاجتماعي لموظفي الديوان وتنفيذ برامج (Retreat) بهدف التحفيز.	تعزيز الكادر البشري		
√	√	√	√			PR	الإعداد للقاءات دورية بين الإدارات المختلفة وقيادة الديوان بهدف تعزيز التواصل الاجتماعي.	لليديوان.		
√	√	√	√		ALL	EA, PD	تطوير منظومة تحفيز وتميز خاصة بإدارات وموظفي الديوان.			
√	√	√	√		TQ	PD	نشر ثقافة جودة الأداء المؤسسي.			
√	√	√	√		TQ	PD, PR	اعداد استبيانات لقياس درجة الرضى الوظيفي لموظفي الديوان ورضى متلقي خدمات الديوان.			
√	√	√	√		PD, TQ	TD, IT	تنفيذ تدريب متخصص على الاجراءات المستحدثة والانظمة المحوسبة الجديدة لموظفي الديوان			
√	√	√	√		ALL	PD	استحداث وحدة تطوير الأداء المؤسسي	تطوير القدرات		
√	√	√	√		ALL, TQ	PD, PR	تطوير مركز الخدمة لديوان الموظفين العام	المؤسسية لديوان		
√	√	√	√		ALL, TQ	PD, PR	تنفيذ برامج تدريب متخصصة في جودة الخدمة والتعامل مع الجمهور	الموظفين العام.		
√	√	√	√		TQ	PD	تطوير نماذج ديوان الموظفين المختلفة.	تحسين جودة		
√	√	√	√		TQ	PD, PR, IT	تعزير محتوى الموقع الإلكتروني لديوان الموظفين.	الخدمة المقدمة		
√	√	√	√		ALL	CU	تطوير نظام معلومات عن الأسئلة الشائعة لوحدة الشكاوى	من الديوان.		
√	√	√	√		TQ	PD	إطلاق برامج تطوير فرق لإدارة الأزمات والطوارئ			
√	√	√	√		ALL	PD	اعداد التقارير السنوية لحالة الخدمة المدنية.	تطوير منظومة		



√	√	√	√		TQ	PD	تحليل استطلاعات الرأي المدرجة على موقع الديوان وإصدار النتائج	التقارير السنوية.		
√	√	√	√			PD	إصدار تقارير إحصائية لديوان الموظفين العام			
√	√	√	√			PD	إعداد تقارير وفق مؤشرات الأداء التنموية والتشغيلية للديوان			
			√		PD	ME	إصدار دليل الرقابة للخدمات المقدمة من الديوان			
			√			ME	إصدار التقرير السنوي لوحدة الرقابة			
√	√	√	√			ME	تنفيذ الضبط الإداري على خدمات الإدارات			
√					PD	ME	متابعة إنجازات الدوائر والوحدات الإدارية ومدى انسجامها مع الخطة الاستراتيجية لديوان الموظفين العام 2020	تحسين جودة العمل الرقابي في ديوان الموظفين العام		
√	√	√	√			ME	متابعة تنفيذ التعميمات والقرارات الصادرة من رئيس الديوان مع الإدارات والوحدات الإدارية			
√	√	√	√			ME	تدقيق نتائج المسابقات الوظيفية			
√	√	√	√			ME	التدقيق على أعمال وحدة الارشيف المركزي وجودة البيانات			
	√		√			ME	عقد اجتماعات دورية مع موظفي الديوان لتعريف بمهام وحدة الرقابة وأهميتها			
√	√	√	√			ME	عقد ورشات عمل لمناقشة المقترحات العلاجية والتطويرية مع الإدارات المعنية			
√	√	√	√		TQ	PD	تقييم الاداء المؤسسي للديوان وفق معايير EFQM	تطوير الأداء المؤسسي		
√	√					PD	إعداد الخطة الاستراتيجية لسنة 2021-2026.			
		√	√			PD	إعادة هيكلة ديوان الموظفين العام.			
√	√	√	√			HI	توفير أدوار وظيفية للوظائف الأساسية في قطاعي التعليم والصحة.	تحسين حالة الاستقرار في الكادر البشري.		
√	√	√	√			HI	تطبيق جدول تشكيلات الوظائف 2020			
√	√	√	√			HI	استكمال تعيين عقود الديوان 2017 وتسوية عقود المالية.			
√	√	√	√		HI	PD	التنسيق والتشبيك مع وزارة العمل لتطوير مشاريع تشغيل مشتركة لصالح الدوائر الحكومية.			
√	√	√	√		ALL	LA	إعداد مشروع تعديل لقانون الخدمة المدنية ولوائح التنظيمية.	تطوير البيئة القانونية.		



تطوير البيئة الناعمة للخدمة المدنية.	تطوير البيئة التنظيمية.	تعزيز معارف موظفي الخدمة المدنية بأحكام قانون الخدمة المدنية ومدونة قواعد السلوك.	تحسين حالة الانضباط الوظيفي لموظفي الخدمة المدنية.	تطبيق اليات الشفافية والمساءلة والمعيارية في ادارة الشأن العام	√	√	√	√		LA	دراسة مقارنة لقوانين الخدمة المدنية لدول المنطقة للاستفادة من خبراتها.
						√	√			LA	إعداد نظام خاص بالاستشارات القانونية.
								√	HI,PD	LA	استكمال اصدار لائحة التعيين.
								√	AF	LA	إعداد ونشر دليل ائتلاف المستندات الرسمية وارشفتها.
								√		LA	إعداد نظام لموظفي العقود شامل لعقود الخبراء.
					√	√				LA	إعداد مشروع نظام تفويض الاختصاصات الإدارية داخل الدوائر الحكومية.
								√		LA	استكمال اصدار لائحة الخبرة والخدمة السابقة.
							√	√		LA, PD	تطوير إطار ناظم لتوظيف ذوي الإعاقة ودمجهم في الوظيفة العامة.
							√	√		PD	إعداد دراسة حول التدوير الوظيفي بين الدوائر الحكومية.
					√	√				PD	دراسة أثر المؤهلات العلمية العليا على أداء الموظفين ودورها في تطوير المسار الوظيفي
√	√				LA, PD	إعداد دراسة حول الدرجات الوظيفية وإمكانية فتحها.					
	√	√			PD	إعداد دراسة حول أسباب ترك الخدمة وحجم الشواغر الوظيفية.					
√	√	√	√		PR	PD, LA	تحديث معلومات موظفي الخدمة المدنية على محتويات مدونة قواعد السلوك ونشر المعرفة بها.				
			√	√		LA,IT,PD	تطوير إطار ناظم لقواعد السلوك على مواقع التواصل الاجتماعي وسياسات النشر على مواقع التواصل الاجتماعي وضمتها للمدونة.				
√			√			ME	متابعة مدي التزام موظفو الخدمة المدنية بمدونة قواعد السلوك الوظيفي واخلاقيات الوظيفة العامة				
√	√	√	√			LA	دراسة مدى ملائمة أنظمة العقوبات وتصنيفها وتطويرها.				
√	√	√	√			LA	إعداد دليل متخصص لضبط وتنظيم العقوبات الإدارية.				
√	√	√	√			LA	إعداد دليل للتحقيقات الإدارية لتنظيم عمل لجان التحقيق.				
√	√	√	√		TD	LA	تنفيذ دورات متخصصة بالتحقيق الإداري				



√	√	√	√			ME	متابعة الانضباط الوظيفي في الدوائر الحكومية ومدى التزام الموظفين بالنظم والقوانين الخاصة بالعمل	التدقيق على مدي تطبيق قانون الخدمة المدنية واللوائح التنفيذية الخاصة بالعمل		
√	√	√	√			ME	الضبط الاداري لموضوع مزاولة العمل الخاص لدي موظفي الخدمة المدنية			
√	√	√	√			ME	تدقيق الاجراءات الوظيفية المتخذة بحق الموظفين (نقل- ندب-اعارة...)			
						ME	اجراء زيارات دورية رقابية على الدوائر الحكومية للتدقيق على ملفات الموظفين			
√		√				ME	عقد لقاءات دورية مع العاملين بالوحدات التنظيمية الرقابية الحكومية بهدف تبادل الخبرات الرقابية .			
		√	√			PD,IT	تطوير أليات الإعلان عن جدول تشكيلات الوظائف.	تطوير الجهد الإعلامي الخاص باستقطاب الكفاءات لصالح الدوائر الحكومية.	الانفتاح وتعزيز العلاقة مع المجتمع.	تعزيز آليات التنسيق والمتابعة مع مؤسسات المجتمع المدني.
√	√					HI,IT	تطوير أليات الإفصاح عن نتائج المسابقات واستنفاد الأدوار الوظيفية.			
√						PD	تطوير أليات للإفصاح عن توجهات التوظيف الحكومية.			
						PD,PR	عقد لقاءات دورية مع مؤسسات المجتمع المدني والنقابات والفصائل.			
√	√	√	√			TD, PD	تقديم الدعم للدوائر الحكومية في مجال تطوير الاجراءات وصناعة الادلة الإجرائية			
√	√	√	√			LA, TD	تنفيذ برامج متخصصة في مجال فهم وإعداد وصياغة القوانين والتشريعات.			
√	√	√	√			TD, PD	تقديم الدعم المؤسسي للهيئات المحلية في مجال تطوير الأداء المؤسسي.			
√	√	√	√			TD, PD	تقديم الدعم المؤسسي لدوائر التخطيط ورسم السياسات والجودة في مجال بناء معايير ومؤشرات الأداء الحكومي			
√	√	√	√			PR	عقد شراكات مع مؤسسات محلية ودولية لتطوير الكادر البشري للخدمة المدنية.	تحسين صورة الديوان أمام المجتمع المحلي.		
√	√	√	√			PR	تعزيز الشراكات مع منظمات المجتمع المدني والمؤسسات			

STATE OF PALESTINE

GENERAL PERSONNEL COUNCIL



دولة فلسطين

ديوان الموظفين العام

							الإعلامية.				
√	√	√	√		HI	IT	تنظيم عقد امتحانات محوسبة للهيئات والمؤسسات المحلية والحكومية				
√	√	√	√			PR	تعزيز مكانة الديوان في البرامج الإذاعية وإعداد نافذة إذاعية دائمة لتنفيذ برامج اعلامية متعلقة بالخدمة المدنية.				
√	√	√	√			PR	تعزيز مكانة ديوان الموظفين الإعلامية عبر وسائل التواصل الاجتماعي.				
√	√	√	√			PR, PD	اعداد مجلة الديوان الالكترونية مدعمة Info video ، Motion Graphic، Info Graph				
√	√	√	√			PR	تنفيذ تغطية اعلامية شاملة لكافة أنشطة وفعاليات الديوان				

اختصاصات			
LA	وحدة الشئون القانونية	PD	الإدارة العامة لتطوير سياسات الموارد البشرية
ME	وحدة الرقابة الداخلية	IT	الإدارة العامة للحاسوب وتكنولوجيا المعلومات
PR	وحدة العلاقات العامة	HI	الإدارة العامة للتعيينات
CU	وحدة الشكاوى	EA	الإدارة العامة لشئون الموظفين
TQ	فريق الجودة	TD	الإدارة العامة للتدريب والتطوير
		AF	الإدارة العامة للشئون الإدارية والمالية