



ديوان الموظفين العام
GENERAL PERSONNEL COUNCIL

اللُّقْرُبُ الْسُّوِّيُّ
2019



جدول المحتويات

4.....	ملخص التقرير
4.....	رسم السياسات:
4.....	التطوير المؤسسي:
4.....	الخدمات المقدمة لموظفي الخدمة المدنية:
5.....	التعيينات:
5.....	التدريب وورش العمل:
5.....	اللجان:
5.....	تقييم الأداء الحكومي:
6.....	التخطيط ورسم السياسات
8.....	تطوير الأداء المؤسسي وتقديم خدمات للجمهور
8.....	تعزيز جودة الأداء المؤسسي
9.....	تحسين بيئة العمل داخل ديوان الموظفين العام
10.....	تطوير النماذج والأدلة الإجرائية للديوان
10.....	حوسبة أعمال ديوان الموظفين العام
12.....	استقبال الجمهور:
12.....	الرقابة المؤسسية:
14.....	اللجان الخارجية والداخلية
14.....	اللجان الخارجية:
15.....	اللجان الداخلية:



16.....	ملف التعيينات
18.....	ملف خدمات موظفي الخدمة المدنية
20.....	ملف الاستشارات القانونية
22.....	التدريب والابتعاث وورش العمل
24.....	الدراسات والنشرات
25.....	الخدمة المدنية في أرقام :
27.....	التحديات والتوصيات





التقرير السنوي لإنجازات ديوان الموظفين العام

ملخص التقرير

بلغ عدد موظفي الخدمة المدنية في قطاع غزة على رأس عملهم (29,676) موظف بينما بلغ عدد عقود ديوان الموظفين المنتهية بالتعيين (1686)، وقد أنجز ديوان الموظفين العام في سنة 2019م ما نسبته (77.24%) من خطة التشغيلية إضافة إلى العديد من المهام التي أدرجت من خارج الخطة والتي طرأت خلال العام، وأبرز ما أنجزه الديوان في عام 2019م ما يلي:

رسم السياسات:

قام الديوان بالتعاون مع الدوائر الحكومية المختصة برسم سياسات في مجال التعامل مع العقود والتكليفات والهياكل التنظيمية وأوضاع الموظفين العائدين وأعد لوائح تنظيمية لقانونيين والكادر الطبي والابتعاث والخبراء وغيرها.

التطوير المؤسسي:

تم تشكيل فريق الجودة الذي نفذ مجموعة كبيرة من إجراءات التطوير في مجال جودة الخدمة، وقام بإعداد الخطة التشغيلية عام 2020م ونفذ استبيانات قياس الرضا لكل من المواطنين ومندوبي الوزارات وموظفي الديوان، بالإضافة إلى تطوير مركز خدمات الجمهور، وإعداد (8) مبادرات لتنفيذها خلال العام 2020م.

تم تطوير أدلة إجرائية عدد (4) وتجهيز نماذج عدد (3) للمسابقات الوظيفية والسير الذاتية وتشكيلات الوظائف.

تم حوسبة وإنجاز قرابة (32) خدمة فيما يخص بتوحيد البيانات وضبط الإجازات.

تم استقبال قرابة (35,000) مواطن للمراجعات و(20,000) متقدم للوظائف.

تم إعداد قرابة (28) تقرير رقابي حول الامتحانات المحسوبة والمقابلات والانضباط الوظيفي والأعمال الداخلية للديوان.

الخدمات المقدمة لموظفي الخدمة المدنية:

تم إنجاز عدد (45,161) معاملة مختلفة فيما يتعلق بإدارة شئون الموظفين على مستوى الخدمة المدنية فيما يخص على سبيل المثال (الإجازات بأنواعها، الترقيات المستحقة، بدل التنقل الثابت، منحة أشهر الوفاة ومصاريف الجنازة، إنهاء خدمة بسبب الاستقالة أو بلوغ سن التقاعد، ... إلخ).



لـ قدم ديوان الموظفين العام الكثير من الاستشارات القانونية، ونفذ معاملات في شتى المجالات التي تخص الخدمة المدنية وقد بلغت خلال عام 2019م قرابة (6,593) معاملة.

التعيينات:

- لـ نفذ ديوان الموظفين العام خطة الـ (1000) وظيفة للعام 2019م حيث أنجز الديوان (90%) من جدول تشكيلات الوظائف الـ
- لـ مخصصة لعام 2019م وقام بطرح (64) إعلان لوظائف مختلفة، وتجهيز وتنفيذ (20) مسابقة، وتشكيل لجنة مقابلات، و(36) لجنة علمية، كما تم إبرام عقود ديوان منتهية بالتعيين لعدد (736) موظف جلهم من وزارة التربية والتعليم العالي ووزارة الصحة.
- لـ تم إجراء عدد (6190) معاملة على بنود التعيينات المختلفة مثل (تشغيل على بند بدل أمومة، طلبات استلام عمل، نقل موظفين، معاملات إعارة، وغيرها من المعاملات).

التدريب وورش العمل:

- لـ تم تنفيذ عدد (9) دورات تدريبية حضرها قرابة (430) متدرب من مختلف الدوائر الحكومية خلال عام 2019م.
- لـ بلغ عدد المعاملات الخاصة بالدورات الخارجية والبعثات والإجازات الدراسية والتي منحت لموظفي الدوائر الحكومية خلال عام 2019م عدد (1051) معاملة لمختلف التخصصات.
- لـ قام ديوان الموظفين العام بتنفيذ ما يزيد عن (12) ورشة عمل، وعقد يوم دراسي خاص بتنظيم إجراءات توظيف ذوي الإعاقة.

اللجان:

- لـ شارك ديوان الموظفين العام برئاسة أو عضوية قرابة (23) لجنة حكومية، أبرزها اللجنة الفنية الإدارية، وللجنة الهيكليات الحكومية، وللجنة دمج المؤسسات، وللجنة العليا لصرف المستحقات، وللجنة الخاصة بالتشغيل، كما وشكل (11) لجنة داخلية أبرزها فريق الجودة، لجنة الحوافز والمكافآت، لجنة إتلاف المعاملات الرسمية.

تقييم الأداء الحكومي:

- لـ بلغ متوسط تقييم الأداء على مستوى الحكومة لعام 2018م قرابة (%86.32).



الخطيط ورسم السياسات

يقوم ديوان الموظفين العام بشكل أساسي برسم السياسات الحكومية في مجال تطوير الموارد البشرية التي تعد الموارد الأساسية وذات النسبة التي تتجاوز (90%) من الموارد الحكومية نظراً للطبيعة الخدمية للأعمال الحكومية، ومن أهم ما تم إنجازه في هذا الجانب ما يلي:

1. إعداد مشروع قرار الاستحداث والتعديل على الهياكل التنظيمية.
2. إعداد مسودة مشروع التكليفات الحكومية.
3. إعداد دراسة حول أوضاع الموظفين العائدين بعد عام 2017م.
4. إعداد اللائحة الناظمة للقانونيين.
5. المشاركة في إعداد لائحة احتساب سنوات الأسر.
6. المشاركة في إعداد لائحة الابتعاث والتدريب لموظفي الخدمة المدنية.
7. تطوير النظام المحاسبي لإدارة احتساب المواصلات لموظفي الخدمة المدنية مع وزارة المالية.
8. دراسة الاحتياجات الوظيفية الحكومية وإصدار جدول تشكيلات الوظائف لعام 2019م.
9. إعداد مشروع تطوير البنية الخدمية (مشروع 300 وظيفة) والمشاركة في أعمال لجنة تعهيد خدمات النظافة.
10. العمل على تحضير مسودة لائحة الأطباء.
11. العمل على تحضير لائحة العاملين في قطاع تكنولوجيا المعلومات.
12. إعداد دراسة لتسوية عقود وزارة المالية.
13. دراسة أنظمة المكافآت المالية في وزارة التربية والتعليم العالي.
14. دراسة أوضاع المأذونين الشرعيين وموظفي بطاقة الأوقاف والشئون الدينية والعاملين على بند العقد المباشر مع مؤسسات التعليم العالي.
15. إعداد دراسة خاصة بأوضاع المدراء الأطباء.
16. إعداد دراسة خاصة حول أوضاع الكادر الأكاديمي لكلية الدعوة الإسلامية.
17. إعداد مشروع إنشاء مركز التدريب وبناء القدرات وتوفير التمويل.
18. المشاركة في إعداد دراسة حول تطبيق النظام الأساسي لمؤسسات التعليم العالي والعمل على معالجة أوضاع الأكاديميين والمبعثين.



19. المشاركة بإعداد مشروع قانون التصديق والتوثيقات.
20. المشاركة في إعداد اللائحة الناظمة لضوابط معادلة حقوق السجناء السياسيين أو المبعدين بحقوق الأسرى.
21. المشاركة بدراسة رواتب الأسرى الموظفين القابعين في سجون الاحتلال.
22. المشاركة بإعداد لائحة الخبرة والخدمة السابقة.
23. المشاركة بإعداد مسودة مشروع التقاعد المبكر.
24. تقديم الدعم الإداري والاستشاري للوزارات والهيئات والسلطات المحلية.
25. إصدار تقرير النتائج والتوصيات الخاص بتقييم أداء موظفي الدوائر الحكومية وتوجيهه كتب مسألة خاصة بعمليات خاطئة في عملية تقييم الأداء تمت على مستوى الدوائر الحكومية.





تطوير الأداء المؤسسي وتقديم خدمات للجمهور

تعزيز جودة الأداء المؤسسي

خلال عام 2019 تم تشكيل فريق الجودة، وقد قام بالعديد من المهام منها:

1. العمل على تطوير جودة أداء الديوان على (3) مستويات:

لـ^{لـ} مستوى الخدمات المقدمة للجمهور: حيث يجري تطوير مركز الخدمات من ناحية لوجستية، حيث تم توفير (كراسي انتظار-طاولات-أجهزة لاب توب لزوم موظفي الاستقبال، كاونتر، ثلاجة مياه، شاشة عرض، ستائر)، وجاري العمل على تطوير أداء الموظفين الذين يقدمون خدمة للجمهور، كما وتم توزيع استبانة على متلقي الخدمة لقياس رضاهم عن جودة الخدمة وجاري تحليلها؛ لتحديد نقاط القوة لتعزيزها، ونقط الضعف لتغييرها، وجاري العمل على توزيع استبانة لمندوبي الدوائر الحكومية.

لـ^{لـ} مستوى تعزيز موظفي الديوان: تم توزيع استبانة لقياس الرضا الوظيفي للموظفين، وتم تحليل الاستبانة ورفع التوصيات الخاصة؛ للبدء في العمل على تحسين درجة الرضا الوظيفي لموظفي الديوان، كما ويتم الترتيب لعقد لقاءات دورية مع الموظفين من قبل الإدارة العليا، كما وتم تجهيز مقترن مشروع جاري تسويقه؛ لتحسين بيئة الديوان وتحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة للموظفين.

لـ^{لـ} مستوى الخدمات الإلكترونية: تم تقييم موقع الديوان الإلكتروني، وتم وضع ملاحظات لتطويره للارتقاء بأدائه، وأداء موقع الفيس بوك وتويتر، بحيث يتم تزويدهم بالمعلومات المحدثة أولاً بأول.

2. إعداد الخطة التشغيلية للعام 2020م بالتنسيق مع الإدارات المختصة.

3. تحديث تحليل البيئة الداخلية والخارجية للديوان SWAT analysis.

4. إصدار مؤشرات الأداء التشغيلية والتنمية للديوان.

5. إعداد المبادرات التي سيتم العمل عليها خلال عام 2020م وهي (8) مبادرات رئيسية:

لـ^{لـ} تحسين صورة الديوان أمام المجتمع المحلي في مجال النزاهة والشفافية.

لـ^{لـ} تطوير الشراكات مع مؤسسات المجتمع المدني.

لـ^{لـ} تطوير الشراكات مع مؤسسات التعليم العالي.

لـ^{لـ} تعزيز توعية موظفي الخدمة المدنية بمدونة قواعد السلوك الأخلاقي وضوابط السلوك على موقع التواصل الاجتماعي لموظفي الخدمة المدنية.

لـ^{لـ} تطوير منظومة التحقيقات القانونية في الدوائر الحكومية وتوحيد معايير عمل اللجان.

لـ^{لـ} تطوير مركز خدمات الجمهور في ديوان الموظفين العام وإضافة خدمات الكترونية إليه.



- لـ ٦. مشروع الارتقاء بالكادر القيادي الحكومي لموظفي الفئة الأولى.
- لـ ٧. حصر موظفي الخدمة المدنية ذوي الإعاقة.
٦. تمت المشاركة في مبادرة أفضل مركز خدمة حكومية.
٧. تمت المشاركة في مبادرة أفضل دائرة حكومية.

تحسين بيئة العمل داخل ديوان الموظفين العام

كان عام 2019م حافلاً بالإنجازات وضغط العمل في ظل التراجع في عدد موظفي الديوان حيث استلم الديوان قرابة (62,892) معاملة بريدية واردة خلال عام 2019م، وصدر قرابة (54,511) معاملة، حيث قام ديوان الموظفين العام بإدخال تحسينات على بيئة العمل لرفع كفاءتها، وأبرز ما تم التالي:

- تجهيز وطباعة ولصق عدد (100,000) ملصق لصالح مشروع الباركود الخاص بملفات الموظفين، حيث تم الانتهاء من أعمال إدخال جميع الملفات لموظفي الخدمة المدنية بنظام الباركود لقرابة (45 ألف) ملف.
- تم توفير أدوات ومستلزمات الدعم اللوجيسي من أجهزة حاسوب وملحقاتها وأجهزة كهربائية وإلكترونية ومكيفات وأثاث وقرطاسية وخزان مياه، بالإضافة إلى شراء واستئجار ماكينات تصوير، وشاشة عرض (LED32) وشراائح جوال، وعدد (3) طابعات.
- ترتيب وتطوير قاعات الديوان، وإجراء تكهين لجميع اللوازم الزائدة وغير صالحة للاستخدام داخل الديوان وتسليمها لوزارة المالية وإسقاطها عن عهدة الديوان.
- تم تنفيذ أعمال صيانة مختلفة لمبنى الديوان من دهان وصيانة خزن الأرشيف المركزي، وشبكات الكهرباء، وشفاط غبار، والمصعد والمكيفات وخلافه.
- توفير عدد (16) جهاز لاب توب من مؤسسة أمان ماليزيا كتبיע لصالح الديوان بمبلغ (8000) دولار.
- تطوير ترتيبات عقد امتحانات الديوان المحوسبة في الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية وتوفير الدعم اللازم مثل (نقل السيرفرات - سولار المولدات - وجبات غداء - ضيافة - سيارات الحركة).
- تفعيل نظام للإشعار بالأيام غير المدخلة على النظام المحوسب للدوام لكل موظف وعرضه عبر برنامج الديوان الداخلي من خلال ربطه ببرنامج شئون الموظفين القياسي التابع لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- طباعة بطاقات تعريفية رسمية لجميع موظفي الديوان تحمل بيانات كل موظف وشعار الديوان.
- إنجاز المعاملات الإدارية الخاصة بموظفي الديوان وقد شملت (إعفاء ضريبي- عودة من إجازة - صرف بدل التنقل الثابت- تعديل المؤهل العلمي - إجازة بدون راتب - ترقيات - انتداب - استقالة.. الخ).



10. تجهيز واعتماد نموذج للتحرك بالسيارة أثناء الدوام الرسمي بهدف تنسيق وترتيب الحركة ومهام العمل.
11. متابعة تطبيق نظام شئون الموظفين القياسي والإجازات الإلكترونية واعتمادها وصولاً للتطبيق الإلكتروني الكامل.
12. إعداد وتجهيز الخطة المالية الخاصة بديوان الموظفين العام للسنة المالية 2020م.
13. إتلاف المعاملات والمستندات الخاصة بالديوان التي تحتاج إلى إتلاف عبر لجنة الإتلاف المشكلة من رئيس الديوان.
14. تنظيم وترتيب غرفة السيرفارات، وأجهزة وأسلاك الكاميرات بما يحافظ على المنظر الجمالي وسهولة الوصول لأي مدخل مطلوب.

تطوير النماذج والأدلة الإجرائية للديوان

1. إصدار دليل الحوافز والمكافآت التشجيعية.
2. تجهيز نموذج السيرة الذاتية للموظف والذي يهدف إلى تطوير عملية تقييم الأداء للموظفين من خلاله، و الجاري العمل على حوبته.
3. تجهيز نماذج التشكيلات الوظيفية والتي تهدف إلى تطوير عملية دراسة الاحتياجات الوظيفية للمؤسسات من خلالها، و الجاري العمل على حوبتها.
4. تجهيز نموذج الوصف الوظيفي، والتحليل الوظيفي وجري العمل على حوبته.
5. تطوير الدليل الإجرائي لعمل وحدة الشكاوى في ديوان الموظفين العام.
6. تحديث دليل إجراءات ديوان الموظفين العام، وإعداد دليل جديد للإدارة العامة للتعيينات قيد الاعتماد.
7. إعداد دليل إجراءات الرقابة لتنفيذ أعمال وحدة الرقابة والتدقيق.

حوبة أعمال ديوان الموظفين العام

سعى ديوان الموظفين العام لتعزيز التحول الإلكتروني عام 2019م في معاملاته وأبرز ما قام به:

1. حوبة خدمة ضم مدة الخدمة عن الكادر العسكري لسنوات الخدمة.
2. حوبة ترتيب الدور النهائي للوظائف حسب العلامة النهائية للامتحان والمقابلة والمفاضلة بين التكرار حسب الأعلى مؤهل فالأقدم تخرجاً فالأكبر سنًا.
3. تنفيذ المرحلة الثانية من الرابط مع وزارة التربية والتعليم العالي بسحب بيانات التنقل الداخلي للعاملين داخل المدارس وفتح خدمات لهم على النظام الداخلي للديوان للتنفيذ.



4. ربط بيانات المرحلة الأولى من الرابط مع وزارة التربية والتعليم العالي والخاصة بتصحيح التسكيّنات، وصرف المواصلات للعاملين داخل المدارس والتي تمت بشكل إلكتروني، حيث سيتم عرضها للمعلمين بشكل إلكتروني؛ للتأكد على صحة البيانات أو الاعتراض في حال الخطأ.
5. تحضير نظام تقييم الأداء للعام الجديد لبدء دورة التقييم عن العام 2019م، وحل بعض الإشكاليات المتعلقة بالوزارات والخاصة بالتسكيّنات.
6. تطوير شاشة استعراض الامتحانات لاستخدامها من قبل اللجان العلمية؛ لعرض النموذج المدخل والإجابة الصحيحة لتصحيح المشاكل اللغوية والفنية المتعلقة بالامتحان المحوسب.
7. تطوير برنامج طلب الملفات من الأرشيف وذلك لحوسبة عملية إرجاع الملفات إلى الأرشيف باستخدام جهاز الباركود؛ لتسهيل العمل وسرعة الإنجاز.
8. تطوير شاشة لإدخال بيانات دليل الإجراءات الخاص بديوان الموظفين بشكل محوسب حيث سيتم الاستفادة من البيانات في إظهار الدليل على الموقع بشكل محوسب قابل للبحث.
9. تطوير عملية الفرز لطلبات التوظيف الإلكترونية وذلك بإضافة أسباب الرفض للطلب في مرحلة الفرز الإلكتروني، وإظهار الرد للمتقدم في حسابه الخاص في الخدمات الإلكترونية، مما يوفر عمليات المراجعة الكبيرة لليوان.
10. حسوبة جميع طلبات المستلزمات الخاصة باحتياجات الإدارات المختلفة، بالإضافة إلى طلبات الصيانة، حيث تم الاستغناء عن النظام الورقي واستبداله بنظام إلكتروني عبر برنامج الديوان.
11. حسوبة طلبات التحرك بالسيارة لصالح العمل من خلال تفعيل نظام إدارة المركبات والوقود التابع لبرنامج شئون الموظفين القياسي.
12. حسوبة نماذج الإجازات المختلفة "منح، قيام، إلغاء، متابعة وكذلك حسوبة الإجازات المتعلقة بالتدريب والبعثات".
13. حسوبة الساعات الإضافية من ناحية الاعتماد والصرف والتکلیف والإلحاق لإعادة الصرف.
14. المشاركة في تنظيم امتحان شامل بتقديم برمجيات ونظام الامتحان المحوسب الخاص بديوان الموظفين العام لصالح وزارة التربية والتعليم العالي.
15. حسوبة الإطار الإداري للسجل الإلكتروني لحفظ التعديلات على الهياكل التنظيمية حسب القرارات الحكومية.
16. حسوبة كتاب طلب ملفات من هيئة التقاعد الفلسطينية من خلال نظام ديوان الموظفين العام المحوسب لصالح الإدارة العامة لشئون الموظفين.
17. حسوبة خدمة التغيب عن العمل والتي تنفذ في الإدارة العامة لشئون الموظفين.



18. حوسبة خدمة إنهاء خدمة بسبب صدور حكم قضائي نهائى من محكمة فلسطينية والتي تنفذ في وحدة الشئون القانونية.

19. تطوير نظام تقييم الأداء بالسماح بتسكين المستنكفين العائدين على الهيكلية والدخول ضمن عمليات التقييم.

20. ربط بيانات العاملين في الخدمة المدنية المثبتين والعقود وتفاصيل حالة العمل الخاصة بهم مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

21. ربط بيانات يوميات السير الخاصة بنظام شئون الموظفين القياسي التابع لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بنظام ديوان الموظفين العام وإصدار تقارير وكشوفات ترکيز الدوام لصالح دائرة يوميات السير.

22. الانتهاء من تجهيز تطبيق موبايل خاص بالديوان والبدء بتجهيز ميزة الإشعارات الخاصة بالموظفين والمواطنين.

استقبال الجمهور:

- لـ استقبال لأكثر من (35,000) مراجع ومتابعة الطلبات والشكواوى المقدمة الخاصة بهم.
- لـ استقبال أكثر من (20,000) طلب وظيفة.
- لـ استقبال مندوبي الوزارات لإنتهاء معاملاتهم الخاصة بوزاراتهم بواقع قرابة (4000) زيارة.

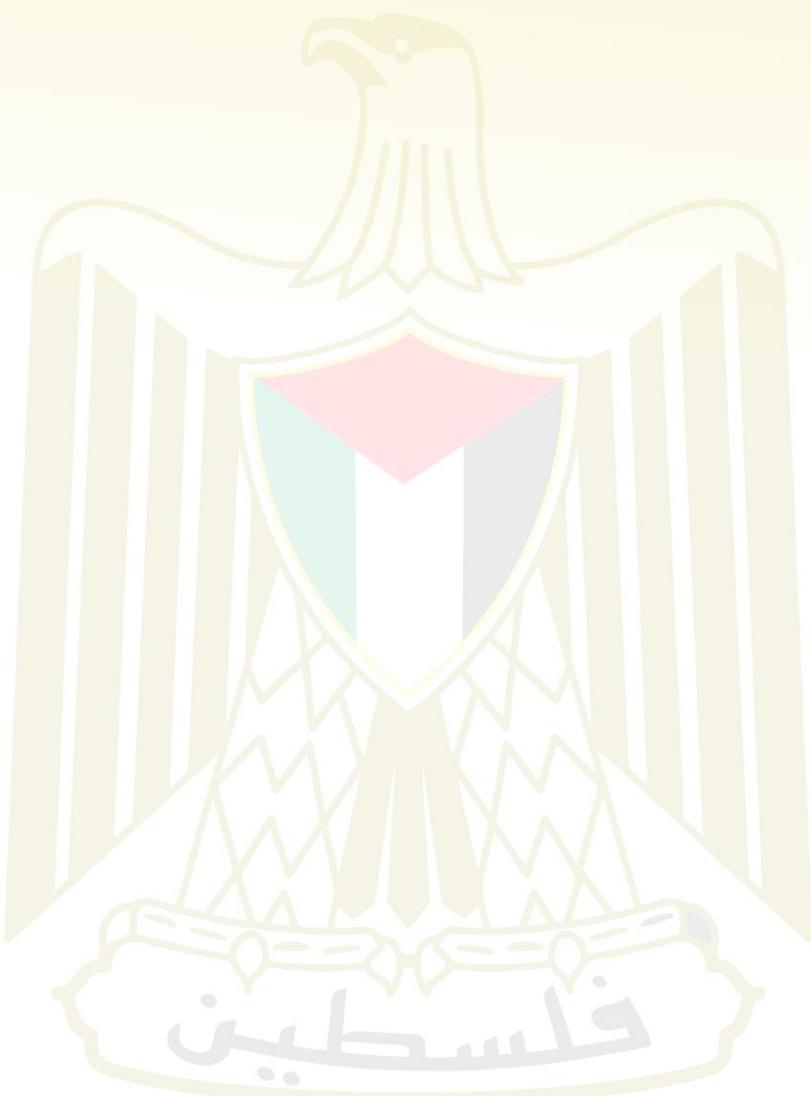
الرقابة المؤسسية:

من أجل ضبط الأداء والحصول على تغذية راجعة حول جودة تنفيذ أعمال الديوان تقوم وحدة الرقابة بالديوان بعمل تقارير رقابية دورية لأعمال الديوان المختلفة، ومن أهم هذه التقارير ما يلي:

1. تم إعداد تقرير بشأن التفويض بالتوقيع على بعض المعاملات.
2. تم إعداد تقرير بشأن إشكاليات العمل في ديوان الموظفين العام.
3. تم تجهيز تقرير بشأن إشكاليات وحدة الأرشيف المركزي - ديوان الموظفين العام.
4. تم إعداد تقرير بشأن الانضباط الوظيفي لموظفي ديوان الموظفين العام في الحضور إلى العمل.
5. تم عمل تقرير بشأن إشكاليات العقوبة والترقية لعدد (207) موظف من موظفي الخدمة المدنية.
6. تم إعداد عدد (11) مذكرة عرض رقابية حول حالات لعدد من موظفي الخدمة المدنية.
7. تم رفع تقارير رقابية لكل من "وزارة الصحة - وزارة التربية والتعليم العالي - سلطة الأراضي" بشأن موظفي الخدمة المدنية المرشحين للعمل في برنامج التشغيل المؤقت لدى وكالة الغوث وتشغيل اللاجئين.



8. تم عمل عدد (3) تقارير رقابية بشأن المعاملات المُنجذبة في الإدارة العامة لشئون الموظفين.
9. تم عمل عدد (17) تقدير رقابي بشأن الامتحانات المحسوبة والكتابية والعملية.
10. تم إعداد تقارير رقابية بشأن لجان المقابلات الوظيفية المنعقدة في ديوان الموظفين العام خلال الفترة من تاريخ 26/11/2019 ولغاية 26/12/2019م.





اللجان الخارجية والداخلية

اللجان الخارجية:

شارك ديوان الموظفين العام في عام 2019م بقرابة (23) لجنة حكومية، منها عدد (13) لجنة برئاسته، وعدد (10) لجان شارك بعضويتها، وأهم هذه اللجان ما يلي:

1. رئاسة لجنة دمج المؤسسات الحكومية حيث عقدت اللجنة قرابة (10) لقاءات داخلية للجنة، وقرابة (30) لقاء مع المؤسسات الخاضعة لعملية الدمج لتنفيذ قرار مجلس الوزراء، وقد خرجت اللجنة بمخرجات ذات مردود على الحكومة منها:

- إعداد منهجية لدمج خدمات الدوائر الحكومية واعتمادها من اللجنة الحكومية.
- إعداد خطط تنفيذية لدمج خدمات الوزارات بما يحفظ على الذاكرة المؤسسية لها.
- تدوير (147) موظف داخل البنية الحكومية لتلبية بعض من احتياجات الوزارات الملحقة المختلفة، و الجاري العمل على تدوير عدد (50) آخرين.
- توفير لوجستيات مثل مكاتب ومكيفات وكراسي وخلافه.
- توفير مقرات عدد (4) من الدوائر الحكومية التي تم دمج خدماتها.
- توفير سيارات عدد (12) ونقلها ضمن سيارات الحركة الحكومية.
- ضم المركز المالي للوزارات المدمجة مع الوزارات المستضيفة لها.
- التأسيس لمركز الخدمات الحكومي كنواة لتقديم مجموعة واسعة من الخدمات الحكومية في مكان واحد.

2. المشاركة ببعضوية اللجنة الفنية الإدارية حيث عقدت اللجنة عدد (15) لقاء عام 2019م ناقشت اللجنة فيها العديد من القضايا والطلبات المرفوعة من الوزارات المختلفة وموظفي الخدمة المدنية.

3. المشاركة ببعضوية في لجنة الهيأكل التنظيمية الحكومية حيث عقدت اللجنة في عام 2019م عدد (10) لقاءات وهي تعنى بتحديث وإعادة ترتيب الهيأكل التنظيمية للمؤسسات الحكومية ضمن مبدأ الإصلاح الإداري والارتقاء بأداء الدوائر الحكومية.

4. المشاركة ببعضوية اللجنة العليا للصرف من المستحقات، حيث عقدت اللجنة عدد (15) لقاء عام 2019م وتعنى اللجنة بدراسة طلبات الموظفين المتقدمين للصرف من المستحقات سواء للعلاج بالخارج أو الدراسة أو الزواج أو مصاريف الوفاة، كما وشاركت باللجان الفنية المنبثقة عنها.

5. المشاركة في أعمال لجنة الخطة الاستراتيجية لوزارة الصحة.



6. المشاركة في أعمال اللجنة المشتركة مع وزارة الأوقاف والشئون الدينية؛ لتنظيم أوضاع موظفي البطالة والمقطوعة.
 7. المشاركة في لجنة الخطة الحكومية وتقدير إنجاز خطة الديوان لعام 2019م.
 8. المشاركة في عضوية وأمانة سر لجنة تطوير المسميات الوظيفية مع وزارة المالية وما زال عمل اللجنة مستمر.
 9. المشاركة في لجنة اعتماد ابتعاث الموظفين الأكاديميين - التعليم العالي.
 10. المشاركة في لجنة الطب البيطري مع وزارة الزراعة ووزارة التربية والتعليم العالي ووزارة المالية.
 11. المشاركة في لجنة دراسة لائحة المأذونين الشرعيين.
 12. المشاركة في لجنة خاصة حول خدمات الأمن المقدمة في مجمع الشفاء الطبي.
 13. المشاركة في لجنة دراسة الأوضاع الوظيفية للموظفين الأكاديميين في كلية الدعوة التابعة لوزارة الأوقاف والشئون الدينية.
 14. المشاركة في لجنة لدراسة صرف مبالغ نقدية للعاملين على بند العقود والبطالة الدائمة لمن بلغ (60) عاماً.
 15. المشاركة في لجنة دراسة المسميات الوظيفية في قطاع المدارس بوزارة التربية والتعليم العالي.
 16. المشاركة في لجنة التشغيل الحكومية المنعقدة لدى وزارة العمل.
- اللجان الداخلية:**
- يوجد قرابة (11) لجنة داخلية تم تشكيلها في عام 2019م أهمها ما يلي:
1. لجنة الحوافز والمكافآت: تم تشكيل لجنة لدراسة الطلبات المقدمة من الموظفين البالغ عددها (50) طلب ضمن فئات الجوائز المختلفة، وقد عقدت اللجنة عدد (4) جلسات، وما زال العمل جارياً.
 2. لجنة خاصة لدراسة نسبة صرف علاوة المخاطرة.
 3. لجنة إتلاف المعاملات الخاصة بالديوان.
 4. لجنة تكمين لوازم غير صالحة للاستعمال.
 5. لجنة دراسة الملف الإلكتروني للموظفين العموميين.
 6. تعديل لجنة داخلية للإجازات الدراسية.
 7. لجنة علمية لإعداد الامتحان العملي والمقابلة الشفوية لوظيفة معاون نيابة.



8. لجنة لإعداد لائحة الابتعاث للقطاع الحكومي.
9. لجنة لدراسة واعتماد طلبات الموظفين الحاصلين على إجازة دراسية خارجية بدون راتب بخصوص صرف مبلغ (1,000) شيكل من المستحقات.
10. لجنة دراسة اتفاقية المعلمين المرضى.
11. لجنة للنظر في التظلمات على تقييم الأداء في الديوان.

ملف التعيينات

1. تم خلال عام 2019م التعامل مع ملف (1,000) وظيفة المعلن عنها من قبل الحكومة وذلك من خلال جدول تشكيلات الوظائف المعتمد حيث تم ما يلي:
 - تجهيز وإعلان مسابقات على موقع ديوان الموظفين العام وقد تقدم للوظائف قرابة (20) ألف متقدم.
 - تم تشكيل لجان علمية وعقد امتحانات محوسبة بالتنسيق مع الجهات المختلفة.
 - تم عقد مقابلات للمتقدمين تمهيداً لتوظيفهم حسب الاحتياجات المعتمدة.

جدول يلخص الإجراءات المتخذة لعملية توظيف عدد (1,000) وظيفة المعلن عنها

العدد	الموضوع	م
20	عدد المسابقات التي تم تجهيزها خلال العام 2019م	.1
64	عدد الوظائف التي تم الإعلان عنها عبر إعلانات خارجية خلال عام 2019م	.2
2	عدد الوظائف التي تم الإعلان عنها عبر إعلانات داخلية خلال عام 2019م	.3
30	عدد لجان المقابلات الشفوية المشكلة خلال عام 2019م	.4
36	عدد اللجان العلمية المشكلة المرتبطة بإعداد الامتحانات المحوسبة	.5

2. تم إبرام عدد (736) عقد ديوان في عام 2019م منتهي بالتعيين ليصبح إجمالي العقود المنتهية بالتعيين (1,685) عقد موزعة كما يلي:

الإجمالي	2019	2018	2017	2016	البند	م
980	428	130	421	1	عقود ديوان منتهية بالتعيين لصالح وزارة التربية والتعليم العالي	.1
652	273	72	306	1	عقود ديوان منتهية بالتعيين لصالح وزارة الصحة	.2
53	35	13	5	0	عقود ديوان منتهية بالتعيين لصالح باقي الدوائر الحكومية	.3
1,685	736	215	732	2	إجمالي	

3. كما وقد تم تنفيذ قرابة (6,190) معاملة مختلفة فيما يخص قرارات التعيين بالترقيات، توظيف بدلاء، تشغيل مؤقت، انتداب، نقل، ثبيت موظفي فترة التجربة وخلافه، كما هو ملخص بالجدول التالي:

العدد	الموضوع	م
30	احتساب سنوات اعتقال	.1
6	احتساب سنوات خدمة	.2
3	إعارة	.3
2	إنهاء إعارة	.4
27	انتداب	.5
9	إنهاء انتداب خارجي	.6
44	إنهاء عقد عمل مؤقت	.7
6	ثبت موظفي فترة التجربة	.8
38	ترشيح أعضاء لجان	.9
73	ترشيح على بند العقد	.10
13	ترشيح لوظيفة	.11
1,507	تشغيل على بند البدلاء	.12
10	تعديل اسم موظف	.13
191	تعديل الوضع الوظيفي	.14
14	تعديل تعين	.15
35	رفض تعديل وظيفي	.16
237	صرف المكافأة الشهرية لأطباء الامتياز	.17
891	طلب استلام عمل	.18
985	فحص طبي	.19
819	قرار تشغيل على بند العقد	.20
954	قرار تعين	.21



137	ملخص تعينات رام الله	.22
147	نقل مع الاعتماد المالي	.23
12	نقل وتعديل الوضع الوظيفي	.24
6,190	الإجمالي	

ملف خدمات موظفي الخدمة المدنية

يقوم ديوان الموظفين العام بتقديم العديد من الخدمات لموظفي الخدمة المدنية في قطاع غزة خلال عام 2019 تم انجاز العديد من الملفات أبرزها:

- إنجاز معاملات الربط الإلكتروني لعدد (12,000) موظف في وزارة التربية والتعليم العالي.
- إنجاز معاملات الموظفين المقطوعة رواتبهم بكتاب وصرف (%15) لعدد (130) موظف.
- التنسيق مع بلدية جباليا للمتابعة واستكمال بيانات موقع على جوجل ايرث، بهدف تطوير ملف المواصلات.
- التنسيق مع وزارة الأوقاف والشئون الدينية للحصول على موقع المساجد بنسبة (%70) في قطاع غزة.
- استقبال موظفين لمراجعات المشاكل بشكل يومي لمتوسط (10) موظف يومياً أي قرابة (4,000) موظف خلال عام 2019م.
- متابعة المعابر وسفر الموظفين بشكل يومي مع جميع الوزارات بمتوسط (15) موظف يومياً أي قرابة (5,500) خلال عام 2019م.
- تم تفعيل دائرة يوميات السير وعمل تقرير شامل.
- عقد اجتماع مع مدير القومسيون الطبي؛ لبحث سبل وآليات تطوير نتائج اللجنة، ومتابعة المواضيع العالقة (نتائج غير معتمدة - خلل في بعض قرارات اللجنة - معلمين مرضى).
- العمل على ضبط آليات صرف علاوة المؤهل وخاصة وزارة الصحة.
- تم انجاز قرابة (45,161) معاملة لموظفي الخدمة المدنية خلال عام 2019م في شتى المجالات كالتالي:

العدد	الموضوع	م
14,702	صرف بدل السفر الثابت	.1
4,270	كتاب ترقية مستحقة	.2
2,317	عرض على القومسيون المحلي	.3
2,018	منح إجازة براتب	.4



1,953	عودة من إجازة	.5
1,944	نقل داخلي	.6
1,714	صرب بدل الحالة الاجتماعية	.7
1,538	اعتماد مرضية بعد القومسيون المركزي	.8
966	رفض عام	.9
978	غلاف نهاية الخدمة	.10
956	إجازة أمومة	.11
932	منح إجازة بدون راتب	.12
594	إنتهاء خدمة بسبب بلوغ سن القانونية للتقاعد	.13
406	تعديل المؤهل العلمي	.14
377	إيقاف معاملة لغاية اكتمال متطلباتها	.15
322	احتساب مدة بدون راتب	.16
319	تغيير عنوان سكن	.17
319	تمديد إجازة	.18
325	صرف مستحقات	.19
250	انتداب داخلي	.20
247	الساعات الإضافية للموظفين	.21
239	عرض تقدير طبي خارجي	.22
227	إيقاع الحجز التنفيذي على الراتب	.23
218	خصم أيام غياب	.24
209	الإحالة المبكرة على المعاش	.25
200	إنتهاء خدمة بسبب الاستقالة	.26
1,303	استماراة حصر مدة خدمة	.27
186	تمديد إجازة بدون راتب	.28
178	إجازة الحج	.29
158	إقرار قيام بإجازة بدون راتب	.30
154	عودة من إجازة حج	.31
126	منح إجازة مرضية	.32
123	إلغاء إجازة بدون راتب	.33
99	الاشتراك في التأمين والمعاشات	.34
97	طلب أوراق ناقصة	.35



75	إنهاء انتداب داخلي	.36
73	فك الحجز التنفيذي عن الراتب	.37
67	حجز الراتب - شئون الموظفين	.38
61	إنهاء خدمة بسبب الوفاة	.39
3,281	تنبيه إنهاء الخدمة	.40
60	فك حجز الراتب - شئون الموظفين	.41
50	العودة للعمل	.42
530	متفرقات (تغيب، عودة من إجازة بدون راتب ... إلخ)	.43
45,161		

ملف الاستشارات القانونية

يعتبر ديوان الموظفين العام الجهة التي تعنى بمتابعة تطبيق قانون الخدمة المدنية وتعديلاته ويقدم استشارات بالخصوص لجميع الدوائر الحكومية، وأبرز ما قام به في هذا المجال عام 2019 ما يلي:

1. تم دراسة مشروع "قانون كتاب العدل" وذلك بالتنسيق مع وزارة العدل والمالية ومجلس الوزراء.
2. تم عمل دراسة بشأن "الإجازات الدراسية والابتعاث في وزارة الصحة" وذلك بالتنسيق مع وزارة الصحة.
3. تم دراسة موضوع "الإجازات بدون راتب والدرجة المستحقة".
4. تم مناقشة موضوع "الصلح الجزائي" وذلك بالتنسيق مع ديوان الفتوى والتشريع والوزارات المعنية.
5. تم عمل دراسة لـ "اعتماد سنوات الأسر" وذلك بالتنسيق مع وزارة المالية ووزارة شئون الأسرى والمحررين والأمانة العامة لمجلس الوزراء.
6. تم دراسة موضوع "الائحة الخدمة والخبرة السابقة" وذلك بالتنسيق مع مجلس الوزراء ووزارة المالية.
7. تم دراسة ملف محو العقوبة وأثرها على الترقية للموظف.
8. نفذ ديوان الموظفين العام الكثير من الأعمال القانونية في شتى المجالات التي تخص الخدمة المدنية، وقد بلغت خلال عام 2019م قرابة (6,593) معاملة، وأهم ما أُنجز في هذا المجال ما يلي:

العدد	بيان	م
394	مذكرات قانونية	.1
452	مناقشات واستشارات قانونية	.2
238	قرارات لجان التحقيق التي أجريت بمعرفة الديوان ولجان المحو	.3



311	فحص وتدقيق الجزاءات الانضباطية الموقعة من قبل الوزارات وإبداء الرأي فيها والتصديق عليها	.4
161	محو العقوبات التأديبية الموقعة بحق الموظفين	.5
317	متابعة ملفات جزائية لدى الشرطة - المحاكم - النيابة	.6
160	القضايا الجزائية لموظفي الخدمة المدنية	.7
163	العقوبات الجزائية الموجهة لموظفي الخدمة المدنية	.8
45	عقود عمل + تمديد الخدمة	.9
9	إصابات عمل	.10
4	إعارة	.11
152	إنهاء الخدمة بسبب الغياب	.12
6	الفصل من الخدمة	.13
8	منحة أشهر الوفاة ومصاريف الجنازة	.14
88	طلب التصديق للقيام بعمل خاص	.15
4	تعديل بيانات	.16
17	وقف عن العمل - وقف بدل التنقل الثابت	.17
73	إلغاء قرار نهاية الخدمة والعودة إلى العمل	.18
132	الجز الإجرائي على الراتب - إعادة صرف الراتب	.19
198	الجز التنفيذي على الراتب	.20
105	تغيب عن العمل	.21
290	احتساب أيام الغياب بدون راتب	.22
27	مشاريع الإسكان	.23
1,308	إخلاء الطرف	.24
71	تدقيق معاملات دوائر أخرى	.25
257	فحص وتدقيق التعهدات والكفالات	.26



7	تعاميم وقرارات	.27
29	شكاوى وتظلمات	.28
10	الحماية الاجتماعية	.29
542	استشارات ومتابعات متفرقة	.30
1,015	مراجعة الديوان	.31
6,593		

التدريب والابتعاث وورش العمل

- قام ديوان الموظفين العام بعقد والمشاركة بقراية (12) ورشة وعقد عدد (1) يوم دراسي، منها: تم إعداد وعقد يوم دراسي حول توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة في وظائف الخدمة المدنية حيث حضر اليوم الدراسي قرابة (20) مؤسسة حكومية وأهلية، وتم تقديم (6) أوراق عمل في خلال اليوم، وعقد (4) مجموعات بؤرية.
- تم عقد ورشة عمل بعنوان "الصلاح الجزائي وأثره على الوظيفة العمومية" حضره مندوبي عن كافة الدوائر الحكومية.
- المشاركة في ورشة عمل "النساء الناجيات من العنف" وتم تنفيذ دورة في تطبيقات قانون الخدمة المدنية وقانون التقاعد في وزارة المرأة كجزء من الورشة.
- تم عقد ورشة مع مؤسسات المجتمع المدني بشأن "التوظيف".
- تم عقد ورشة عمل لمناقشة الإقرار الشخصي المح ospب في الديوان.
- تم عقد ورشة عمل لمناقشة مقترح حوسية (ش/10) إجازات.
- تم عقد ورشة عمل لمناقشة الرابط الإلكتروني مع التعليم وتمت مع مندوبي مديريات التعليم.
- تم عقد ورشة عمل لمناقشة البنود الواردة في تعليم عام 2018م بالخصوص.
- تم عقد ورشة عمل لمناقشة حوسية الإجازات بدون راتب مع جميع الوزارات ووزارة المالية مباشرة.
- تم حضور ورشة العمل في مؤسسة أمان بخصوص "التوظيف والخدمة المدنية".
- حضور ورشة عمل مع وزارة العدل والأمانة العامة لمجلس الوزراء والنيابة العامة والمجلس الأعلى للقضاء والقضاء العسكري بخصوص "القضايا الجزائية المرفوعة على موظفي الخدمة المدنية".



لـ المشاركة في ورشة عمل المبادرات لتحفيز الموظفين الحكوميين في الأمانة العامة والبدء بتنفيذها في
ديوان الموظفين العام.

2. تم تنفيذ عدد (9) دورات تدريبية حضرها قرابة (430) مترب من مختلف الوزارات خلال عام 2019م،
وملخصها كما يلي:

الوصف	الجهة المعنية	عدد المشاركين	م
دورة تطبيقات قانون الخدمة المدنية	وزارة الزراعة	195	.1
دورة تطبيقات قانون الخدمة المدنية	بلدية غزة	15	.2
دورة القوانين والتشريعات	شئون المرأة	20	.3
دورة مهارات إعداد التقارير	سلطة الأراضي	23	.4
دورة الإبداع الإداري	جميع الوزارات	47	.5
دورة التميز الإداري (مدرب دولي)	جميع الوزارات	39	.6
دورة إعداد المذكرات الإدارية	جميع الوزارات	33	.7
دورة مهارات قيادات الحاسوب الآلي	جميع الوزارات	27	.8
دورة مهارات الإدارة والقيادة المتميزة	جميع الوزارات	31	.9
الإجمالي		430	

3. تم التعامل مع (1051) معاملة خاصة بمنح الإجازات الدراسية والبعثات عام 2019م، كما يلي:

نوع المعاملة	العدد	م
إجازة لحضور دورة تدريبية	22	.1
إجازة لحضور مؤتمر	198	.2
احتساب سنوات خدمة	1	.3
الاشتراك في التأمين والمعاشات	14	.4
إلحاقاً لكتاب سابق	10	.5
السماح بتنفيذ دورة تدريبية	2	.6
إلغاء كتاب إجازة	68	.7
تجديد صلاحية إجازة دراسية	20	.8
تشكيل لجنة لدراسة حالة	1	.9
تمديد إجازة دراسية - بدون راتب	130	.10
تمديد بعثة دراسية	10	.11
رداً على كتاب	116	.12



2	إعادة صرف راتب	.13
28	عدم العودة من الإجازة	.14
286	عودة من إجازة	.15
33	قيام بإجازة دراسية بدون راتب	.16
101	منح إجازة دراسية	.17
1	منح بعثة دراسية	.18
8	مهمة عمل رسمية	.19
1,051	الإجمالي	

الدراسات والنشرات

قام ديوان الموظفين العام خلال عام 2019م بتنفيذ العديد من الدراسات في مجال رسم السياسات في مجال تطوير الموارد البشرية في الخدمة المدنية منها:

لـ تنفيذ دراسة إحصائية حول عقود المالية، صندوق الرعاية الاجتماعية، مشاريع الضابطة الزراعية، عقود وزارة الأوقاف والشئون الدينية المقطوعة والبطالة، حيث إن ملخص هذه العقود كالتالي:

العدد	الصنف	م
513	بطالة أوقاف + صندوق رعاية اجتماعية + ضابطة زراعية	.1
1,043	أوقاف مقطوعة	.2
8	عقود أوقاف تعليم	.3
1,109	عقود وزارة مالية	.4
78	عقود مأذونين شرعيين (متفرغ وغير متفرغ)	.5
66	بطالة دائمة	.6
2,817	الإجمالي	.7

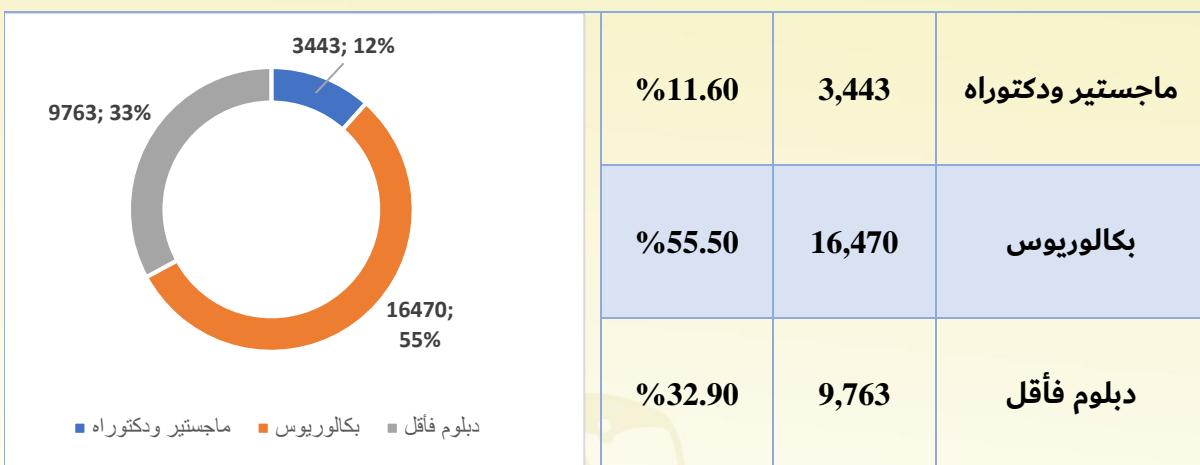
- لـ تنفيذ دراسة حول واقع المرأة في الخدمة المدنية عام 2019م.
- لـ تنفيذ دراسة حول التقاعد من الخدمة المدنية عام 2019م.
- لـ تنفيذ دراسة حول الوظائف في وزارة التربية والتعليم العالي عام 2019-2020م.
- لـ تنفيذ دراسة حول وظائف القطاع الصحي عام 2019م.
- لـ تنفيذ دراسة حول المهندسين في الحكومة.
- لـ تنفيذ دراسة حول الأطباء البيطريين وأوضاعهم.
- لـ تنفيذ دراسة حول الاحتياجات الوظيفية للنيابة العامة.



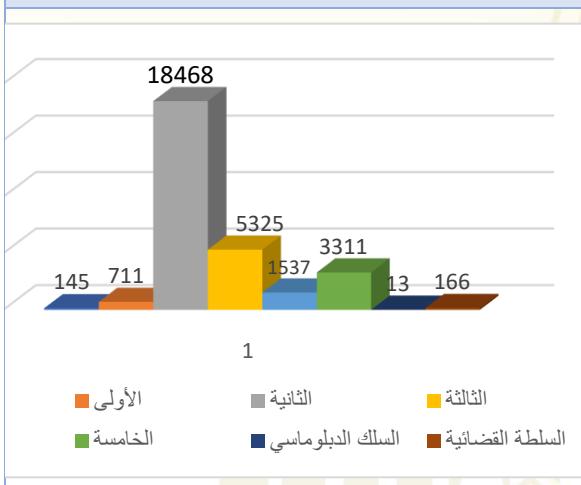
- لـ تنفيذ دراسة خاصة حول قسم الولادة بمستشفى شهداء الأقصى.
- لـ تنفيذ دراسة خاصة بوظيفة مدير مدرسة.
- لـ تنفيذ دراسة حول الهيكل التنظيمي لشركة توزيع الكهرباء.
- لـ تنفيذ دراسة حول العقود الموجودة في القطاع الحكومي الممولة من موازنات غير حكومية.

الخدمة المدنية في أرقام :

نسبة موظفي الخدمة المدنية على رأس عملهم لعدد سكان قطاع غزة		
عده موظفي الخدمة المدنية على رأس عملهم في قطاع غزة	29,676 موظف	%1.39
عدد سكان قطاع غزة	2,140,654 مواطن	
موظفي الصحة والتعليم ونسبتهم من موظفي الخدمة المدنية	23,614 موظف	%79.57
متوسط عمر موظفي الخدمة المدنية	42 سنة	
متوسط سنوات العمل في الحكومة لموظفي الخدمة المدنية	12.6 سنة	
متوسط تقييم الأداء الحكومي لعام 2018 م	86.32 %	
عدد شواغر عام 2019 م	762 شاغر	
توزيع موظفي الخدمة المدنية من حيث الجنس		
	%35.35	إناث
	%64.65	ذكور
توزيع موظفي الخدمة المدنية حسب المؤهل العلمي		

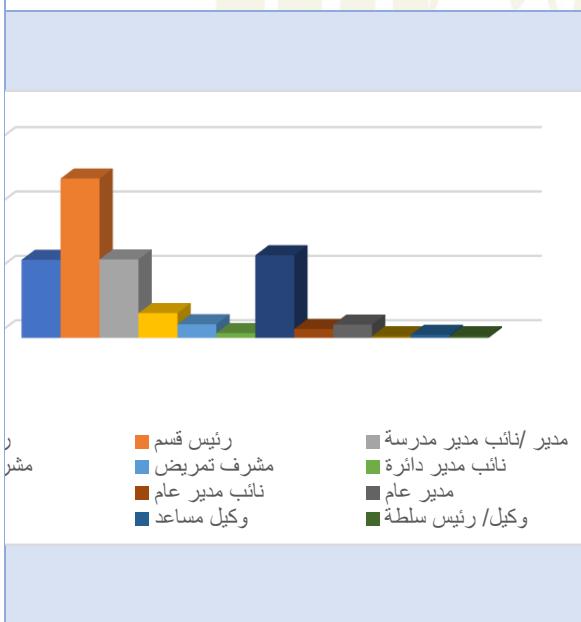


توزيع موظفي الخدمة المدنية حسب الفئات



%0.49	145	الفئة العليا
%2.40	711	الفئة الأولى
%62.23	18,468	الفئة الثانية
%17.94	5,325	الفئة الثالثة
%5.18	1,537	الفئة الرابعة
%11.16	3,311	الفئة الخامسة
%0.04	13	السلك الدبلوماسي
%0.56	166	السلطة القضائية

توزيع حملة المسميات الإشرافية من موظفي الخدمة المدنية وعدهم 3,656



رئيس شعبة	606
رئيس قسم	1,237
مدير/ نائب مدير مدرسة	609
مشرف تربوي	192
مشرف تمريض	106
نائب مدير دائرة	37
مدير دائرة	642
نائب مدير عام	69
مدير عام	108
دبلوماسي	13



	24	وكيل مساعد
	13	وكيل / رئيس سلطة

التحديات والتوصيات

التحديات:

- العقوبات المفروضة على قطاع غزة من قبل السلطة الوطنية الفلسطينية في رام الله وإحالة آلاف الموظفين إلى التقاعد المالي وتنفيذ خصومات على رواتب موظفي رام الله مما أدى لجعل العمل في البيئة الحكومية صعب للغاية، وأدى إلى اتخاذ إجراءات احتياطية أرهقت ديوان الموظفين العام خلال السنوات الماضية.
- حجم التعديلات المطلوبة على قانون الخدمة المدنية واللوائح المنظمة للقانون كبير نسبياً الأمر الذي يتطلب إعداد قانون خدمة مدنية عصري قابل لمواكبة المستجدات على صعيد الخدمة المدنية.
- ضعف توفر بيانات دقيقة عن قطاع الموارد البشرية في الخدمة المدنية وخارجها يتطلب بناء مركز معلومات متخصص بالموارد البشرية.
- ضعف الوعي المجتمعي بالإجراءات التي يتبعها ديوان الموظفين العام في التوظيف ومعايير النزاهة والشفافية.
- ضعف التمويل اللازم لتنفيذ برامج تنمية ذات جودة عالية لقدرات موظفي الخدمة المدنية.
- عدم وجود مركز حكومي متخصص لتدريب موظفي الخدمة المدنية.
- ضعف التمويل الحكومي لمخصصات تحفيز الموظفين ورفع كفاءتهم ورفض المؤسسات الدولية تمويل مشاريع الديوان.
- تطوير الأنظمة واللوائح والأدلة الإجرائية المنظمة لقطاع الخدمة المدنية تعتبر عملية إدارية معقدة تحتاج إلى الكثير من الوقت في ظل تسارع الاحتياج إلى تحسين جودة الأداء الحكومي.
- زيادة عدد المخالفات الإدارية في قطاع الخدمة المدنية كنتيجة طبيعية لأزمة الرواتب الحالية.
- تقاعد عدد كبير من الموظفين وعدم سهولة توفير بدائل.

التوصيات:

- اعتماد المبادرات التي تم تجهيزها ضمن الخطة التشغيلية لعام 2020م.
- تخصيص تمويل حكومي أو خارجي من خلال الحكومة؛ لاعتماد خطة التنمية والعمل على تنفيذها.
- توفير البيئة الالزامية لتطوير الأنظمة الحكومية من خلال تفعيل عمل الحكومة الإلكترونية.



4. الإسراع في ترتيب الهيكليات للوزارات المختلفة من أجل تسهيل تحديد الاحتياجات وإعادة ترتيب التكليفات.

5. اعتماد وظائف لذوي الإعاقة في مخصصات عام 2020م.

