



ديوان الموظفين العام

# التقرير السنوي

# 2021



## ملخص تنفيذي

تم إعداد التقرير السنوي لديوان الموظفين العام بهدف رصد إنجازات الديوان خلال عام 2021 لتقديم ملخص حول الخدمة المدنية والتطورات التي حدثت على رأس المال البشري الحكومي خلال العام. وتتلخص أهم إنجازات الديوان بما يلي:

## التخطيط ورسم السياسات:

✓ قام الديوان خلال عام 2021 بإعداد الخطة السنوية للعام 2021 والإطار الاستراتيجي 2022-2024 والخطة التشغيلية لعام 2022.

- ✓ متابعة الهياكل التنظيمية للدوائر الحكومية المختلفة وإعادة تسكين كافة موظفي الخدمة المدنية وحصر التكاليفات.
- ✓ أنشأ الديوان مخزون استراتيجي من بطاقات الوصف الوظيفي لمختلف التخصصات والمسميات الوظيفية.
- ✓ نجح الديوان في وضع بصمة هي الأولى من نوعها في ملف توظيف ذوي الإعاقة.
- ✓ أنجز الديوان تقييم الأداء لعام 2020 وبدأ بترتيبات تقييم الأداء لعام 2021.
- ✓ تمكن من تطوير الأدلة والتشريعات وإعداد عشرات الدراسات التحليلية ومسودات لقرارات لتحسين أداء موظفي القطاع الحكومي ولضمان تقديم خدمات حكومية نوعية.

## الأداء المؤسسي وتطوير الخدمات المقدمة

- ✓ البدء بعملية إعادة الهندسة الشاملة لخدماته بهدف الوصول لخدمات تكاملية ونوعية وتحقق رضا المستفيدين.
  - ✓ المشاركة في جائزة التحول الإلكتروني والحصول على الترتيب الخامس على مستوى الحكومة.
  - ✓ الانتهاء من إنشاء معهد التدريب بالتنسيق مع مؤسسة الخليج ووزارة الأشغال العامة والإسكان وجاري تأثيثه وتجهيزه.
  - ✓ تطوير عدد 7 أنظمة محوسبة وحوسبة عدد 14 خدمة جديدة.
  - ✓ تم استقبال أكثر من (19500) مراجع ومندوبي الوزارات على مدار العام.
  - ✓ تمكن الديوان من نشر أخباره المختلفة والوصول للجمهور عبر قنوات الخدمة المختلفة والتواجد أولاً بأول.
  - ✓ تم إعداد قرابة 27 تقرير رقابي وأكثر من 25 زيارة رقابية و6 أنشطة مركزية لإدارة ملف الرقابة على الوظائف الإشرافية.
- الخدمات المقدمة لموظفي الخدمة المدنية:

- ✓ تم إنجاز عدد (42186) معاملة مختلفة فيما يتعلق بإدارة شؤون الموظفين على مستوى الحكومة فيما يخص مجموعة من خدمات الموظفين كان أبرزها (الإجازات بأنواعها، الترقيات المستحقة، بدل التنقل، منحة الوفاة... إلخ).
- ✓ قدم ديوان الموظفين الكثير من الاستشارات القانونية في شتى المجالات التي تخص الخدمة المدنية وقد بلغت خلال النصف الأول من العام 2021 قرابة (9451) استشارة قانونية.

## التعيينات:

- ✓ تم خلال النصف الأول من العام 2021 استكمال تنفيذ العديد من الجهود في ملف التعيينات حيث تم تجهيز وإعلان مسابقات لعدد 381 إعلانات داخلية وخارجية سجل فيها على موقع ديوان الموظفين العام قرابة 30,598 متقدم من الجمهور و9094 موظف حكومي.
- ✓ أصدر الديوان 2790 قرار تعيين و2333 تشغيل على بند العقد وأجرى 417 تعديل وظيفي وتم التشغيل لعدد 3129 على بند مكافأة البدلاء والامتنياز كما وأجرى 566 معاملة نقل وانتداب.
- ✓ تم إجراء عدد (8700) معاملة على بنود التعيينات المختلفة مثل (قرارات تعيين، الترقيات، تشغيل مؤقت، تشغيل على بند بدل أمومة، طلبات استلام عمل، نقل موظفين، معاملات إعارة وغيرها من المعاملات).

تنمية الموارد البشرية:

✓ بلغ عدد الساعات التدريبية التي نفذتها الإدارة العامة لتنمية الموارد البشرية (556) ساعة تدريبية على صعيد التدريب الوجيه والتدريب عن بعد، هذا وقد بلغ عدد الحضور للدورات التدريبية (5142) كما بلغ عدد الساعات التدريبية التي تمت بالشراكة مع الدوائر الحكومية (416) وبحضور (1070) موظف، كما بلغ عدد الساعات التدريبية التي تمت بالشراكة مع مؤسسات محلية ودولية (82) وبحضور (11374)، هذا وقد تم تنفيذ عدد (8) ورشة عمل.

✓ تم التعامل مع 640 معاملة خاصة بمنح الإجازات الدراسية الخارجية والبعثات خلال النصف الأول لعام 2021.

اللجان وورش العمل:

✓ شارك ديوان الموظفين برئاسة أو عضوية قرابة 47 لجنة حكومية أو داخلية.

✓ شارك و /أو أعد ديوان الموظفين قرابة 27 ورشة عمل مختلفة.

التوصيات والاستنتاجات: يعتبر من أهم التوصيات والاستنتاجات توفير الدعم الإداري والمالي للديوان لإنفاذ الإطار الاستراتيجي 2022-2024 لديوان الموظفين العام حيث سيؤدي لنقله نوعية في قطاع الخدمة المدنية.

## قائمة المحتويات

5.....	قائمة الجداول
6.....	قائمة الأشكال
7.....	مقدمة
7.....	التخطيط ورسم السياسات
7.....	تقارير وخطط
7.....	جداول التشكيلات والأوصاف الوظيفية
9.....	الهيكل التنظيمية
11.....	تطوير المسار الوظيفي
11.....	ملف ذوي الإعاقة
12.....	ملف الموارد البشرية الخاصة بوزارة الأوقاف
12.....	المشاريع التشغيلية
13.....	تقييم الأداء لموظفي الخدمة المدنية
16.....	الأدلة وتشريعات
16.....	الدراسات التحليلية
18.....	الأداء المؤسسي وتطوير الخدمات المقدمة
18.....	الجودة والتطوير المؤسسي:
18.....	تحسين بيئة العمل المكانية والإدارية داخل ديوان الموظفين:
19.....	التحول الإلكتروني وتكامل البيانات
24.....	الاستقبال والتواصل مع الجمهور والوفود
25.....	الملف الإعلامي
25.....	الرقابة المؤسسية
26.....	اللجان الخارجية والداخلية
28.....	ملف الاستقطاب والحراك الوظيفي
28.....	الاعلانات الداخلية والخارجية
30.....	تنسيق ومتابعة ملف الاستقطاب
31.....	التعيينات والعقود
32.....	التعديلات الوظيفية
32.....	البدلاء والنقل والانتداب
33.....	معاملات ملف التعيينات
34.....	ملف خدمات موظفي الخدمة المدنية
37.....	ملف الاستشارات القانونية
38.....	التعميمات
39.....	تنمية وتطوير الموارد البشرية
39.....	الدورات والابتعاث والإجازات الدراسية

40.....	التدريب وتنمية رأس المال البشري:
41.....	الأنشطة الإدارية:
42.....	الخطط والمقترحات التطويرية والدراسات:
43.....	الأنشطة الميدانية الخارجية
44.....	ورش العمل
44.....	الملف المالي
46.....	الاستنتاجات
46.....	التحديات والتوصيات
48.....	الملاحق

قائمة الجداول

8	جدول 1: ملخص الوظائف في جداول التشكيلات
9	جدول 2: سير العمل في الهياكل التنظيمية على مستوى الحكومة خلال عامي 2020 و 2021
10	جدول 3: ملخص إحصائي حول الهياكل التنظيمية والتسكينات والتكاليفات
11	جدول 4: ملخص حول أبرز ما تم إنجازه في ملف ذوي الإعاقة عام 2021
13	جدول 5: مشاريع التشغيل التي أسسها الديوان لخدمة الدوائر الحكومية
13	جدول 6: تقييم الأداء من سنة 2012 حتى 2020 لموظفي الخدمة المدنية
14	جدول 7: توزيع تقييم الأداء لعام 2020 حسب الدائرة الحكومية
19	جدول 8: أبرز ما أنجزه الديوان عام 2021 على نطاق التحول الإلكتروني وربط البيانات
24	جدول 9: أبرز جهود الديوان في استقبال الجمهور والتعامل مع الشركاء خلال 2021م
25	جدول 10: ملخص حول النشاط الإعلامي لديوان الموظفين العام 2021م
25	جدول 11: الدور الرقابي المنفذ لديوان الموظفين العام خلال عام 2021
26	جدول 12: اللجان الداخلية والحكومية لديوان الموظفين العام 2021
33	جدول 13: معاملات ملف التعيينات لعام 2021
34	جدول 14: ملخص معاملات موظفي الخدمة المدنية المنفذة عبر ديوان الموظفين العام لسنة 2021م
37	جدول 15: ملخص المعاملات القانونية والاستشارات لعام 2021 لديوان الموظفين العام
39	جدول 16: تصنيف معاملات الابتعاث والإجازات لعام 2021 لموظفي الخدمة المدنية
40	جدول 17: ملخص حول الدورات التدريبية لعام 2021
43	جدول 18: الأنشطة الميدانية لتنمية الموارد البشرية لعام 2021
44	جدول 19: ورش العمل التي شارك و/أو أعدها ديوان الموظفين في عام 2021
44	جدول 20: النفقات التشغيلية لعام 2021
45	جدول 21: النفقات المركزية لعام 2021

## قائمة الأشكال

- شكل 1: توزيع وظائف رئيس قسم على الدوائر الحكومية (المرحلة الأولى)..... 8
- شكل 2: توزيع وظائف مدير دائرة على الدوائر الحكومية (المرحلة الأولى)..... 9
- شكل 3: إجراءات عملية إعادة الهيكلة للدائرة الحكومية التي تم اتباعها..... 10
- شكل 4: توزيع من تم حصرهم ومقابلاتهم من قبل لجنة تحديد درجة الإعاقة من موظفي الخدمة المدنية..... 12
- شكل 5: المتقدمين من ذوي الإعاقة للإعلانات الخارجية (إجمالي 137 منهم 69 صنف كمعاق لائق)..... 12
- شكل 6: معدل تقييم الأداء من سنة 2012-2020..... 13
- شكل 7: متوسط التقييم مع جنس الموظف..... 15
- شكل 8: مراتب الأداء حسب قانون الخدمة المدنية..... 15
- شكل 9: ملخص حول أعمال وحدة الرقابة الداخلية في ديوان الموظفين العام..... 26
- شكل 10: الإعلانات الوظيفية خلال عام 2021..... 28
- شكل 11: المسجلين في الإعلانات الخارجية حسب الجنس..... 29
- شكل 12: المسجلين في الإعلانات الداخلية حسب الجنس..... 29
- شكل 13: المتقدمين للامتحانات المحوسبة عام 2021..... 30
- شكل 14: توزيع المتقدمين للمقابلات عام 2021 حسب نوع الإعلان والجنس..... 30
- شكل 15: ملخص الجهود المبذولة لمتابعة ملف الاستقطاب بإعلانات داخلية أو خارجية..... 31
- شكل 16: قرارات التعيين حسب الدائرة الحكومية..... 31
- شكل 17: التشغيل على بند العقد حسب الدائرة الحكومية..... 32
- شكل 18: التعديلات الوظيفية حسب الدائرة الحكومية..... 32
- شكل 19: توزيع مكافأة الامتياز والبدلاء لعام 2021..... 33
- شكل 20: النقل والانتداب خلال عام 2021..... 33
- شكل 21: ملخص الأنشطة الإدارية لمتابعة ملف تنمية الموارد البشرية لقطاع الخدمة المدنية عام 2021..... 41



## مقدمة

يهدف ديوان الموظفين العام من خلال استعراض تقريره للعام 2021 إلى عدة أهداف أهمها:

1. إبراز دور ديوان الموظفين العام وإنجازاته خلال عام 2021.
  2. توضيح التطورات التي حدثت على صعيد الخدمة المدنية خلال عام 2021.
  3. توفير قاعدة بيانات رسمية ومنشورة عن الخدمة المدنية لصانعي القرار والباحثين والشركاء.
- ويشمل التقرير في أركانه دور الديوان في التخطيط ورسم السياسات وتطوير التشريعات للموارد البشرية، آليات وإنجازات الديوان على نطاق تطوير الأداء المؤسسي ورفع جودة خدماته المقدمة، دور الديوان في الاستقطاب والحراك الوظيفي للموارد البشرية سواء من سوق العمل أو من الكفاءات الحكومية، دور ديوان الموظفين في تقديم الخدمات المختلفة لموظفي الخدمة المدنية، كما ويستعرض التقرير ما يقوم به الديوان من استشارات ومذكرات قانونية ورقابية ترقى بالبيئة القانونية والرقابية للخدمة المدنية وتطوير التشريعات. وفي النهاية يستعرض التقرير دور الديوان في تنمية الموارد البشرية ودوره الإعلامي ومشاركته في اللجان والفعاليات المختلفة.

## التخطيط ورسم السياسات

يقوم ديوان الموظفين بشكل أساسي بالتخطيط الوظيفي ورسم السياسات الحكومية في مجال الموارد البشرية التي تعد المكون الرئيس للتكلفة ضمن الموازنة السنوية الحكومية.

## تقارير وخطط

قام ديوان الموظفين العام بإعداد العديد من الخطط خلال عام 2021 أهمها: -

1. الإطار الاستراتيجي للعام 2022-2024 حيث تم إعداده استناداً إلى الإطار الاستراتيجي العام للحكومة وتوجهاتها وأولوياتها.
2. تم إعداد الخطة التشغيلية للنصف الثاني من العام 2021.
3. تم إعداد الخطة التشغيلية للعام 2022 منبثقة عن الإطار الاستراتيجي للديوان.
4. تم إعداد موازنة البرامج والأداء والمبادرات ومؤشرات الأداء لديوان الموظفين العام لعام 2022.
5. تم توقيع مذكرة تفاهم بين ديوان الموظفين العام ووزارة المالية حول تطبيق موازنة البرامج والأداء.
6. إعداد ورقة سياسات خاصة بتلبية الاحتياجات الوظيفية خلال العام 2022.
7. إعداد تقرير إيجاز إعلامي حول إنجازات الديوان من العام 2008 وحتى عام 2020.
8. إعداد التقرير السنوي لعام 2020.
9. إعداد التقارير الشهرية والربعية لديوان الموظفين العام.

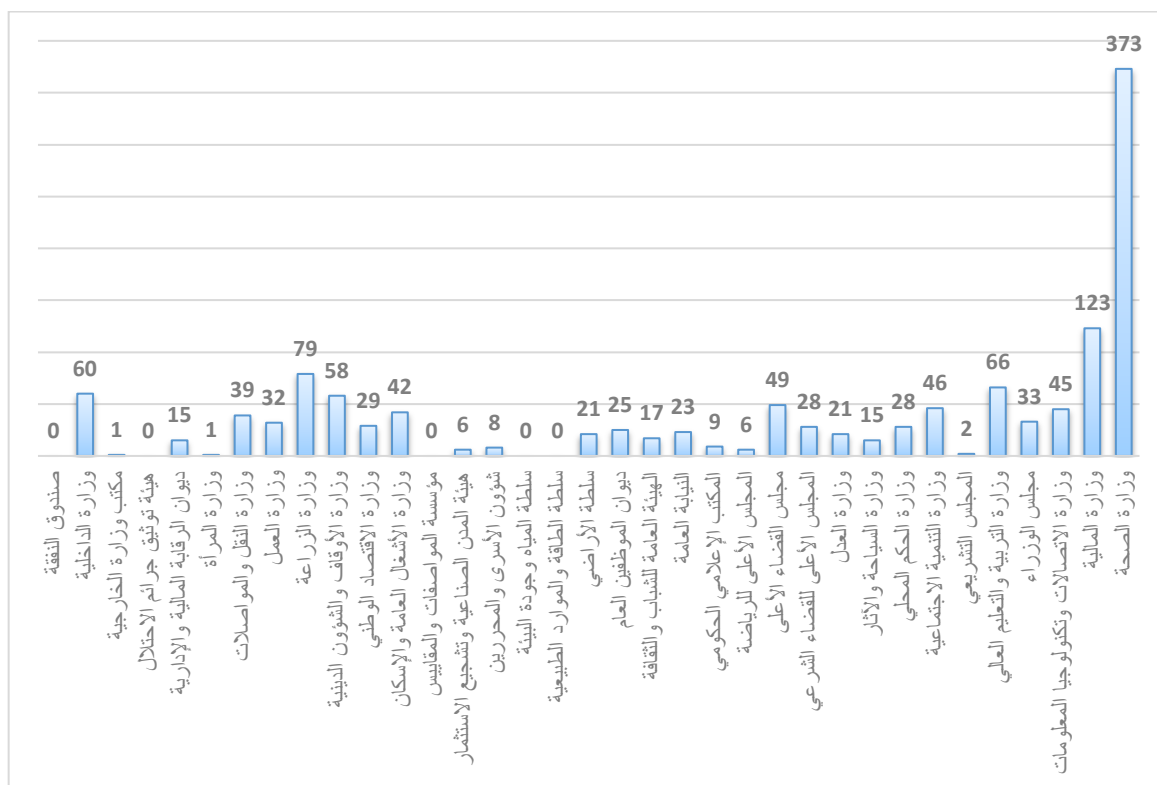
## جداول التشكيلات والأوصاف الوظيفية

1. أعد ديوان الموظفين بالتنسيق مع وزارة المالية جداول تشكيلات الوظائف وملحقها لعام 2021 حيث تم إدراج 1823 وظيفة جاري استقطابها من سوق العمل عبر إعلانات خارجية وعدد 1630 وظيفة تأتي ضمن الترقيات لموظفي الخدمة المدنية كمرحلة أولى.

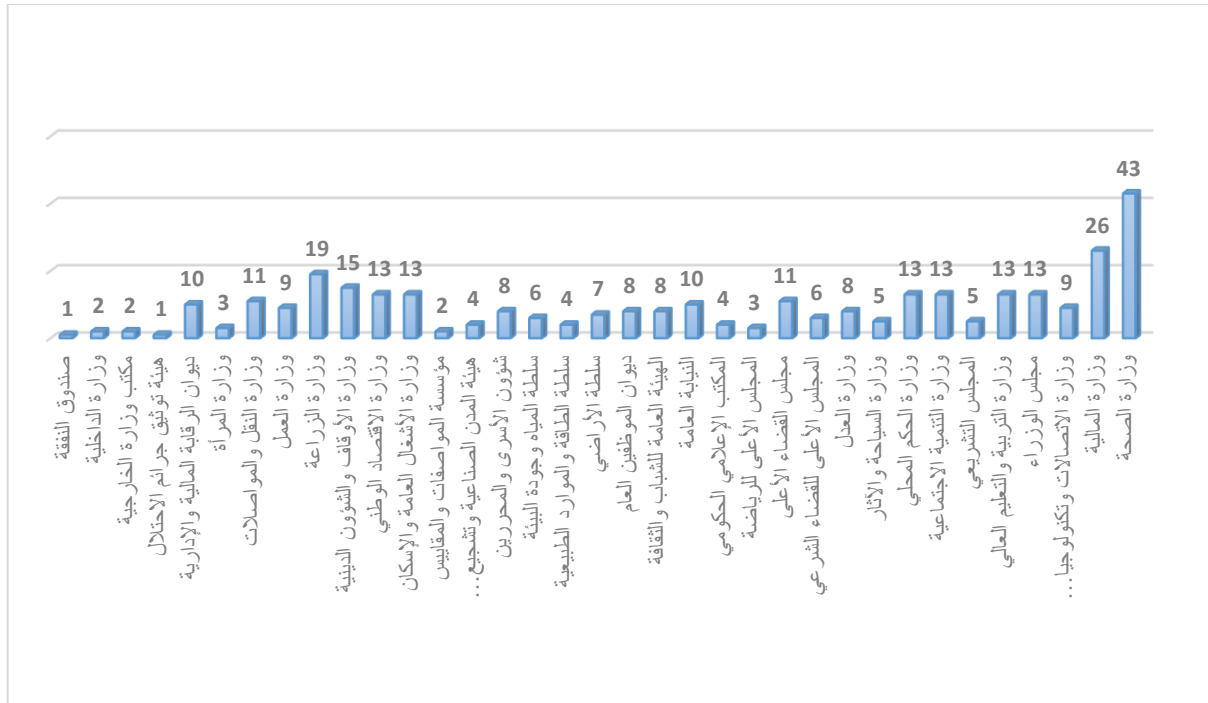


3. تم التنسيق مع وزارة المالية لإعداد جدول الإحداثيات الوظيفية لعام 2022 حيث رصد 1050 وظيفة.

العدد في جداول التشكيلات	الأوصاف الوظيفية المجهزة	عدد اجتماعات التجهيز	عدد بطاقات الاحتساب	البند
1823	111	35	26	وظائف على الفئة الثانية والثالثة
330	227	57	35	وظائف الفئة الأولى المرحلة الأولى
1300	1200	111	35	التجهيز للمرحلة الأولى للأقسام



**شكل 1: توزيع وظائف رئيس قسم على الدوائر الحكومية (المرحلة الأولى)**



شكل 2: توزيع وظائف مدير دائرة على الدوائر الحكومية (المرحلة الأولى)

### الهيكل التنظيمي

خلال عام 2021 استمر ديوان الموظفين في العمل على انفاذ قرارات مجلس الوزراء بخصوص تحديث الهيكليات لجميع الدوائر الحكومية حيث عقدت لجنة الهياكل الحكومية 48 لقاء ونفذ الديوان المهام المختلفة بالخصوص أهمها:

1. تم رفع مقترح لمعالجة القضايا العالقة المرتبطة بملف إعادة الهيكلة الحكومي.
2. تم إعداد ورقة خاصة حول سياسات التعامل مع التكاليفات عند التسكين على الهياكل الجديدة.
3. يعتبر ملف إعادة الهيكلة للدوائر الحكومية الملف الرئيسي لعمل دائرة الهياكل الوظيفية في العام 2021، فلقد تم العمل فيه على استكمال تنفيذ ملف إعادة الهيكلة للدوائر الحكومية حسب قرار الأمانة العامة، وذلك وفق الجدول (2) الذي يوضح الفترة التي تم فيها تنفيذ إعادة الهيكلة.

جدول 2: سير العمل في الهياكل التنظيمية على مستوى الحكومة خلال عامي 2020 و 2021

(3) الهياكل التنظيمية المعتمدة في عام 2020 وتم التعديل عليها	(2) الهياكل التنظيمية المعتمدة في عام 2021	(1) الهياكل التنظيمية المعتمدة في عام 2020	الدوائر الحكومية التي تم إعادة هيكلتها
<ul style="list-style-type: none"> <li>- وزارة العمل</li> <li>- وزارة الصحة</li> <li>- وزارة الأشغال العامة والإسكان</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات</li> <li>- وزارة شؤون الأسرى والمحربين</li> <li>- مكتب الإعلام الحكومي</li> <li>- ديوان الموظفين العام</li> <li>- المجلس الأعلى للقضاء الشرعي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- وزارة التنمية الاجتماعية</li> <li>- النيابة العامة</li> <li>- وزارة المالية</li> <li>- سلطة الأراضي</li> <li>- سلطة الطاقة والموارد الطبيعية</li> </ul>	
(4) الهياكل التنظيمية المستحدثة			

أو التي تم دمجها في عام 2021	- وزارة الاقتصاد الوطني - وزارة الزراعة - وزارة الحكم المحلي - المجلس التشريعي - مؤسسة المواصفات والمقاييس - وزارة السياحة والآثار - وزارة شؤون المرأة - الامانة العامة لمجلس الوزراء - وزارة الداخلية - الهيئة الفلسطينية المستقلة لملاحقة جرائم الاحتلال الصهيوني بحق الفلسطينيين.	- وزارة الاوقاف والشؤون الدينية - المجلس الأعلى للقضاء - وزارة العدل - وزارة التربية والتعليم العالي - ديوان الرقابة المالية والإدارية - وزارة النقل والمواصلات - مكتب الشؤون الخارجية
- المجلس الأعلى للرياضة - الهيئة العامة للشباب والثقافة - هيئة تشجيع الاستثمار والمدن الصناعية - سلطة المياه وجودة البيئة		



شكل 3: إجراءات عملية إعادة الهيكلة للدائرة الحكومية التي تم اتباعها

جدول 3: ملخص إحصائي حول الهياكل التنظيمية والتسكينات والتكاليف

العدد	البند
34	الدوائر الحكومية التي تم الانتهاء من إعادة هيكلتها
34590	الموظفين الذين تم الانتهاء من تسكينهم
114	جلسات التسكين للدوائر الحكومية
125 مدير عام و 509 مدير و 1010 رئيس قسم	التكاليف المعتمدة
43	جلسات مناقشة التكاليف مع الدوائر الحكومية

600	التكاليف التي تم دراستها لصالح الوظائف الإشرافية
120	التظلمات التي قدمت فيما يخص احتساب التكاليف للوظائف الإشرافية

### تطوير المسار الوظيفي

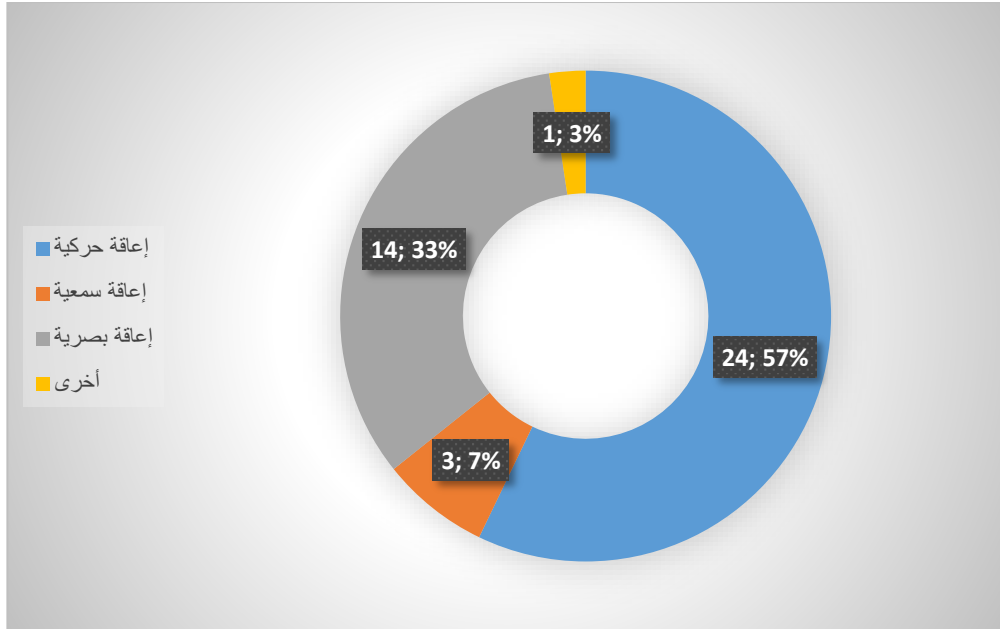
1. أعد ديوان الموظفين العام مقترح مفصل حول الوظائف الإشرافية ووظائف الفئة الأولى وتم رفعها لمجلس الوزراء واعتمدها.
2. عكف ديوان الموظفين بالتعاون مع وزارة المالية على إعداد دراسات حول التعديل الوظيفي لموظفي الخدمة المدنية من الفئة الثالثة والفئة الرابعة والفئة الخامسة حيث تم إعداد دراسة إحصائية شاملة بالخصوص ومن ثم تم إعداد لائحة للتعديل الوظيفي وحالياً يتم صياغة قرار التعديل كمرحلة أولى تستهدف قرابة 1299 موظف من الحاصلين على البكالوريوس من الفئة الثالثة حيث متوقع أن تنطلق في الربع الأول من عام 2022.
3. تم إعداد دراسة حول القابلات القانونيات في وزارة الصحة وارسال تقرير مشترك للأمانة العامة لإلغاء مسمى الدبلوم وعمل تعديل وظيفي وتم مناقشة الملف بورشة عمل موسعة عقدتها وزارة التربية والتعليم شارك فيها الديوان ووزارة الصحة والجامعات والنقابات وخرجت بذات التوصية.
4. تم تنفيذ ورشة عمل داخلية حول تطوير المسار الوظيفي.

### ملف ذوي الإعاقة

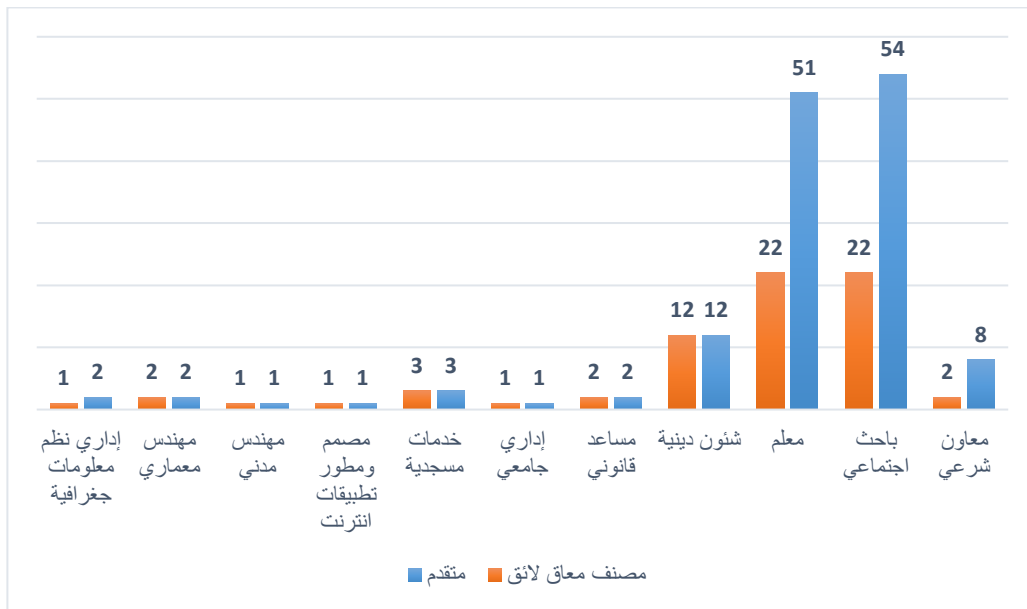
انطلق ديوان الموظفين العام في عام 2021 بتطبيق لائحة ذوي الإعاقة التي تم اعتمادها عام 2020 وهذه الخطوات هي الأولى لدعم هذه الفئة وأبرز ما م في هذا المجال يتلخص في جدول (4).

جدول 4: ملخص حول أبرز ما تم إنجازه في ملف ذوي الإعاقة عام 2021

العدد	البند
1	إعداد دليل السياسات والإجراءات لتوظيف ذوي الإعاقة
370	تطوير مسميات وأوصاف وظيفية
137 متقدم تم تصنيف 69 منهم معاق لائق	متقدمين من ذوي الإعاقة للإعلانات الخارجية
42 من أصل (58 متقدم)	دراسة موظفي الخدمة المدنية من ذوي الإعاقة لتحديد درجة وتصنيف الإعاقة
1	عقد مؤتمر الإعلان عن الإجراءات الخاصة بتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة بالوظائف الحكومية،
3	لقاءات لدى مؤسسات المجتمع المدني حول توظيف ذوي الإعاقة
1	إعداد مذكرة تفاهم بين لجنة تحديد درجة الإعاقة ودائرة القومسين الطبي



شكل 4: توزيع من تم عرضهم على حصرهم ومقابلاتهم من قبل لجنة تحديد درجة الإعاقة من موظفي الخدمة المدنية



شكل 5: المتقدمين من ذوي الإعاقة للإعلانات الخارجية (إجمالي 137 منهم 69 صنف كمعاق لائق)

### ملف الموارد البشرية الخاصة بوزارة الأوقاف

بعد الانتهاء من ملف عقود وزارة المالية قام الديوان بإعداد دراسة شاملة لملف التعاقدات في وزارة الأوقاف بمختلف أنواعها وتم إبرام 4 مذكرات تفاهم تخص موظفي البطالة الدائمة والعقود والبطالة المؤقتة وتسوية وضع الكادر البشري لكلية الدعوة الإسلامية وتنفيذ عمل دراسة موسعة لملف المقطوعة من أجل حل الإشكالات المتبقية في ملف الموارد البشرية في وزارة الأوقاف.

### المشاريع التشغيلية

استمر الديوان في عام 2021 في الاعتماد على المشاريع التشغيلية فيما يخص سد احتياجات الدوائر الحكومية من الفئة الرابعة والخامسة عبر برامج التشغيل كما هو موضح في الجدول (5).

جدول 5: مشاريع التشغيل التي أسسها الديوان لخدمة الدوائر الحكومية

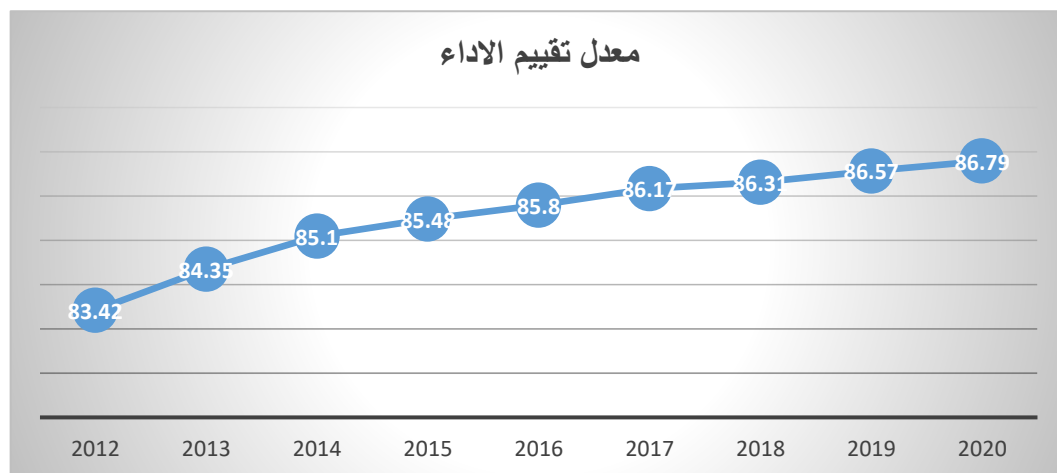
البند	العدد	الجهة الشريكة	الوظائف المستهدفة	تقييم المشروع
مشروع التشغيل الحكومي الدوار	400 (تم توسعته خلال عام 2021 من 300 لـ 400)	وزارة العمل	الوظائف الحرفية بجميع أنواعها مراسل حارس عامل	90% نسبة رضا الدوائر الحكومية تم التقييم عام 2021
مشروع تعهيد خدمات النظافة	200 (تم إضافة المزيد من الدوائر الحكومية)	وزارة المالية	خدمات النظافة	85% نسبة الرضا للدوائر الحكومية تم التقييم عام 2021

## تقييم الأداء لموظفي الخدمة المدنية

1. تم نشر نتائج تقييم الأداء لموظفي الخدمة المدنية للعام 2020 بالإضافة إلى متابعة عملية تقييم الأداء لعام 2020 ومتابعة تطلعات الموظفين في الدوائر الحكومية ومعالجة كافة المشكلات الموجودة.
2. استكمال ورفع الدليل الاسترشادي للجان تقييم الأداء على موقع ديوان الموظفين العام.
3. بلغت نسبة متوسط تقييم الأداء لموظفي الحكومة لعام 2020 قرابة 86.79% والنسبة في تزايد كل عام كما هو موضح في جدول (6).

جدول 6: تقييم الأداء من سنة 2012 حتى 2020 لموظفي الخدمة المدنية

السنة	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
معدل تقييم الأداء	83.42	84.35	85.1	85.48	85.8	86.17	86.31	86.57	86.79



شكل 6: معدل تقييم الأداء من سنة 2012-2020

4. يبين جدول (7) أن وزارة التربية والتعليم العالي ووزارة الصحة هما اللتان تقودان مؤشر تقييم الأداء حيث أنهما تُشكلان 81% من مجموع موظفي القطاع الحكومي بحيث يتمحور متوسط تقييم الأداء الإجمالي لموظفي الحكومة بين تقييم الوزارتين المذكورتين. كما أن معدل تقييم الأداء في هاتين الوزارتين في تصاعد مستمر.

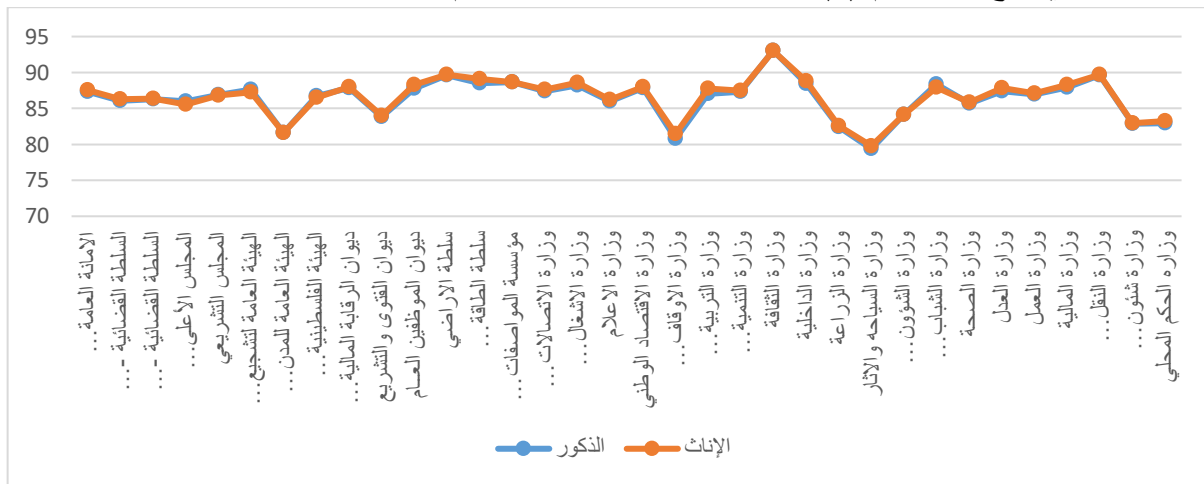
جدول 7: توزيع تقييم الأداء لعام 2020 حسب الدائرة الحكومية

النسبة	العدد	المتوسط	الدائرة الحكومية
0.3%	87.54	76	الامانة العامة لمجلس الوزراء
0.7%	86.29	194	السلطة القضائية - المجلس الأعلى للقضاء
0.6%	86.33	170	السلطة القضائية - النيابة العامة
0.4%	85.58	102	المجلس الأعلى للقضاء الشرعي
0.2%	86.77	48	المجلس التشريعي
0.0%	87.24	8	الهيئة العامة لتشجيع الاستثمار
0.0%	81.59	7	الهيئة العامة للمدن الصناعية والمناطق الصناعية الحرة
0.0%	86.54	6	الهيئة الفلسطينية المستقلة لملاحقة جرائم الاحتلال الصهيوني بحق الفلسطينيين
0.1%	88.01	42	ديوان الرقابة المالية والإدارية
0.0%	84.00	11	ديوان الفتوى والتشريع
0.3%	88.28	86	ديوان الموظفين العام
0.3%	89.72	84	سلطة الأراضي
0.1%	89.13	21	سلطة الطاقة والموارد الطبيعية
0.0%	88.68	3	مؤسسة المواصفات والمقاييس
0.6%	87.59	178	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
0.5%	88.55	129	وزارة الأشغال العامة والإسكان
0.1%	86.18	41	وزارة الاعلام
0.9%	87.99	245	وزارة الاقتصاد الوطني
4.0%	81.47	1149	وزارة الاوقاف والشؤون الدينية
51.3%	87.75	14590	وزارة التربية والتعليم العالي
1.5%	87.46	426	وزارة التنمية الاجتماعية
0.1%	93.00	15	وزارة الثقافة
1.6%	88.81	458	وزارة الداخلية
1.5%	82.56	441	وزارة الزراعة
0.1%	79.79	42	وزارة السياحة والآثار
0.0%	84.17	10	وزارة الشؤون الخارجية
0.5%	87.91	134	وزارة الشباب والرياضة
29.7%	85.87	8451	وزارة الصحة



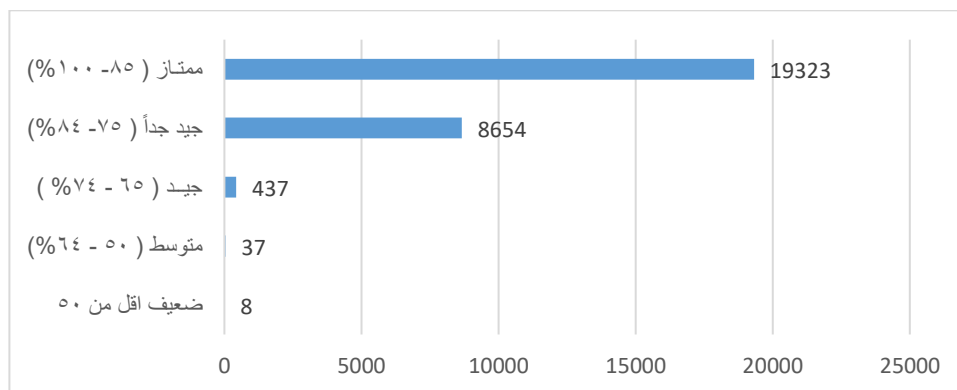
النسبة	العدد	المتوسط	الدائرة الحكومية
0.3%	87.81	82	وزارة العدل
0.6%	87.13	174	وزارة العمل
1.9%	88.28	549	وزارة المالية
0.5%	89.70	149	وزارة النقل والمواصلات
0.1%	82.91	42	وزارة شؤون الاسرى والمحربين
1.0%	83.28	296	وزارة الحكم المحلي
100.0%	86.79	28459	متوسط التقييم الإجمالي

5. كما ويوضح الشكل رقم (7) أن تقييمات الإناث أعلى من تقييم الذكور.



شكل 7: متوسط التقييم مع جنس الموظف

6. تتوزع مراتب الأداء وفق قانون الخدمة المدنية كما في الشكل (8) حيث أن عدد الموظفين الحاصلين على تقييم أداء جيد جداً فما فوق 27977 موظف بنسبة 97.72% وهي نسبة أعلى من باقي السنوات.



شكل 8: مراتب الأداء حسب قانون الخدمة المدنية

### الأدلة وتشريعات

خلال عام 2021 تم المشاركة في الجهد الحكومي المبذول في مجال تطوير التشريعات وصياغة الأدلة الإجرائية من قبل إدارات الديوان المختلفة كما يلي:

1. تعديل قانون السلطة القضائية (الأمانة العامة لمجلس الوزراء ووزارة الداخلية ووزارة العدل والمجلس التشريعي والفتوى والتشريع).
2. مشروع تعديل قانون الخدمة المدنية.
3. مشروع تعديل قانون السلك الدبلوماسي (الأمانة العامة لمجلس الوزراء وديوان الفتوى والتشريع ووزارة الداخلية ووزارة العدل والمجلس التشريعي ووزارة المالية).
4. مشروع تعديل لائحة الابتعاث والتدريب لموظفي الخدمة المدنية.
5. مشروع التعديل على قانون التقاعد العام لتطوير المواد الخاصة بالتقاعد المبكر.
6. إعداد النسخة الأخيرة من لائحة التطوع في الجهات الحكومية والسلطات المحلية والمجالس المشتركة.
7. إعداد دليل للجان المقابلات للوظائف الإشرافية.
8. إعداد دليل حول الخدمات المحوسبة لديوان الموظفين العام.
9. إعداد نسخة أولية محدثة عن دليل خدمات ديوان الموظفين العام.
10. إعداد نسخة أولية مطورة عن دليل التعيينات.

### الدراسات التحليلية

قام ديوان الموظفين العام خلال عام 2021 بإعداد العديد من الدراسات التحليلية الهادفة لدعم اتخاذ القرار في الملفات المختلفة وهي قرابة 37 دراسة تحليلية ملخصها:

1. دراسة المكافآت المالية وساعات العمل الإضافي.
2. دراسة حول الإجراءات المطلوبة لتطبيق تعميم 2021/8 باحتساب سنوات الخدمة على بند عقد ديوان لأغراض التقاعد.
3. دراسة واستحداث مسمى طبيب بشري إحصائي فم ووجه وفكين ومخاطبة الامانة العامة للاستحداث.
4. دراسة بخصوص العلاوة الادارية لمن يشغل وظيفة مستشار.
5. تقديم المساعدة للطلبة الباحثين في الدراسات العليا بما يتعلق ببيانات عن الخدمة المدنية.
6. دراسة تحليلية لنتائج الامتحانات النظرية.
7. دراسة حول الموظفين المتقدمين للمسابقات من الفئة الثالثة.
8. دراسة تحليلية حول الموظفين في الخدمة المدنية الممنوح لهن اجازات امومة.
9. دراسة إحصائية بأعداد المتوقع تقاعدهم من الان ولغاية 10 سنوات حسب جهة الراتب.
10. دراسة حول الشواغر منذ 2010 حتى 2021.
11. دراسة حول واقع الاطباء في وزارة الصحة.
12. دراسة إحصائية لحالة الموظفين في الخدمة المدنية (وزارة المرأة).

13. جمع البيانات من أجل عمل دراسة أوضاع الموظفين من حملة المسميات في مجال تكنولوجيا المعلومات العاملين في غير اختصاصهم.
14. دراسة حول تراتبية الوظائف الإشرافية الطبية في وزارة الصحة.
15. دراسة حول الإدارات العامة والوحدات في الدوائر الحكومية.
16. دراسة حول البدلات المالية للمسميات القانونية.
17. دراسة حول المسمى الوظيفي (قابلية دبلوم) وتحويل الرأي للأمانة العامة للاعتماد.
18. دراسة حول وضع تنفيذ القرارات الحكومية الخاصة بتطوير مؤسسات التعليم العالي.
19. دراسة بشأن استحداث مسمى مساعد مدير عام.
20. دراسة بشأن المستكفين العائدين وآلية التعامل معهم في المرحلة القادمة.
21. دراسة بشأن الموظفين غير المسكنين على الهيكلية التنفيذية وغير مقيمين.
22. دراسة ملفات المستكفين العائدين وإنجاز قرابة 1200 معاملة تخصصهم.
23. الانتهاء من إعداد مشروع المؤشرات الإحصائية والتقارير وجاري البدء بحوسبتها.
24. إعداد مسودة مشروع تطوير المسميات الوظيفية حيث تم تلخيص المسميات المطلوب اعتمادها والتي تحتاج لحذف وما سيتم تعديله وترميز المسميات.
25. إعداد مسودة قرار بشأن الإجازات الخارجية بسبب جائحة كورونا.
26. إعداد دراسة لتزويد صندوق النفقة بعدد من الموظفين ورفعها للأمانة العامة.
27. إعداد مقترح تطوري يساهم في تطوير الخدمات التي لها تماس مباشر مع المواطنين.
28. إعداد مقترح لدراسة تخصصات الخريجين غير المشمولة في الإعلانات الوظيفية، ودراسة تطوير النظام الأساسي للكلية والجامعات الفلسطينية.
29. الانتهاء من إعداد دراسة حول موظفي الدبلوم المجسرين إلى بكالوريوس تمريض بالتنسيق مع نقابة التمريض ورفعها للأمانة العامة للاعتماد.
30. دراسة ورسم سياسة التعامل مع عقود جامعة الأقصى وكلية العلوم والتكنولوجيا والوظائف الإشرافية الطبية في وزارة الصحة وشواغر موظفي وزارة الصحة ممن يتلقون رواتبهم من رام الله.
31. رفع رؤية مشتركة مع وزارة الأوقاف بشأن تسوية أوضاع الكادر الأكاديمي العام في كلية الدعوة الإسلامية التابعة لوزارة الأوقاف.
32. إعداد دراسة بشأن التكلفة المالية لتطبيق المسمى الوظيفي (نائب مدير مدرسة).
33. إصدار تقرير إحصائي لتقييم نتائج اختبار باحث اجتماعي.
34. حصر الوظائف على الفئة الثالثة والمؤهلات العلمية المقبولة لتلك الوظائف بغرض إرسالها لكلية مجتمع غزة لموائمة تخصصاتها بما يتناسب مع التخصصات التي لها مجال في الخدمة المدنية.
35. دراسة المؤهلات العلمية لموظفي الخدمة المدنية.
36. دراسة علاوة المخاطرة لموظفي الحكومة.
37. دراسة ملف الموظفين خارج الوطن.

## الأداء المؤسسي وتطوير الخدمات المقدمة

## الجودة والتطوير المؤسسي:

1. تشكيل مجلس للجودة من الإدارات المختلفة وعقد 8 جلسات رئيسية وتم عقد ورشة عمل حول التطوير المؤسسي وتعريف ديوان الموظفين العام بمجلس الجودة.
2. تحديث منهجية إعادة هندسة العمليات وفق مبدأ ضمان الجودة وعمل عرض تقديمي لها، وتجهيز مسودة لأولويات إعادة هندسة العمليات في ديوان الموظفين العام.
3. تجهيز مسودة لأولويات إعادة هندسة العمليات في ديوان الموظفين العام والبدء بإعادة هندسة عمليات الإدارة العامة للشؤون الموظفين حيث تم إعادة هندسة 13 خدمة.
4. تحديث منهجية تقييم الخدمة الالكترونية وإطلاق استبانة لتقييم برنامج المراسلات الداخلية.
5. قام مجلس الجودة بالتحضير لتقييم ديوان الموظفين العام لجائزة التحول الإلكتروني وتم عقد جلسة التقييم بتاريخ 2021/08/08 حيث أعد ملف عرض تقديمي خاص بالتحول الإلكتروني في ديوان الموظفين العام وتم تجهيز الوثائق والمستندات اللازمة وحصل الديوان على الترتيب الخامس في الجائزة.
6. دراسة الحاجة لتحديث وتطوير العمل في برنامج المراسلات الداخلية ليشمل إدارة الاجتماعات وتحديث منهجية تقييم الخدمة الالكترونية وإطلاق استبانة لتقييم برنامج المراسلات الداخلية.
7. الانتهاء من تقييم موقع الديوان الإلكتروني الجديد حيث تم تطويره وفق متطلبات مجلس الجودة.

## تحسين بيئة العمل المكانية والإدارية داخل ديوان الموظفين:

- أنهى ديوان الموظفين عمل تحسينات كبيرة على بيئة العمل لرفع كفاءتها وحيث أن أبرز ما تم خلال هذه الفترة:
1. تنفيذ دراسة حول آليات تطوير البيئة المكانية لديوان الموظفين العام.
  2. الانتهاء من أعمال إنشاء معهد التدريب وتطوير مدخل الديوان بإشراف وزارة الأشغال العامة والإسكان ومؤسسة الخليج وتمويل من البنك الإسلامي للتنمية.
  3. البدء بتجهيز الأثاث الخاص بمعهد التدريب.
  4. تجهيز كراسة الأجهزة والحواسيب وجاري تجهيزها للطرح.
  5. الانتهاء من تطوير البيئة المكانية للإدارة العامة للسياسات.
  6. صيانة عامة للبوفيهات ودورات المياه داخل المبنى شملت اجراء صيانة كاملة وتركيب خزانات المنيوم ومعالجة جميع مشاكل تسريب المياه وتغيير الخلطات وكافة اللوازم وكل ما يلزم.
  7. توفير ستائر جديدة لصالح قاعات المقابلات في الطابق الأرضي (البدر) مع إعادة ترتيب أسلاك الكهرباء والانترنت والطابعات حيث تم وضعها ضمن أنابيب بلاستيكية مخصصة بهدف السلامة والترتيب.
  9. انشاء زاوية تصوير (إعلامية) في الطابق الأرضي لصالح وحدة العلاقات العامة والاعلام وذلك من اجل عقد اللقاءات الصحفية مع الشخصيات الاعتبارية والوفود الزائرة.
  10. توفير مكاتب جديدة لصالح الموظفين الجدد عدد (15) مكتب داخل مبنى الديوان.
  11. توفير المستلزمات المختلفة وأجهزة تكييف وأجهزة حاسوب وغيرها.

12. حوسبة جميع طلبات المستلزمات الخاصة باحتياجات الإدارات المختلفة المطلوبة من الإدارة بالإضافة إلى طلبات الصيانة حيث تم الاستغناء عن النظام الورقي واستبداله بنظام الإلكتروني عبر برنامج الديوان
13. تفعيل نظام للإشعار بالأيام الغير مدخلة في الدوام لكل موظف وعرضه عبر برنامج الديوان الداخلي من خلال ربطه ببرنامج شئون الموظفين القياسي التابع لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
14. طباعة بطاقات تعريفية رسمية لموظفي الديوان تحمل بيانات كل موظف وشعار الديوان مع توقيع رئيس الديوان عليها
15. صرف جوائز ومكافئات مبادرتي التمييز وأفضل دائرة حكومية للموظفين الفائزين.
16. التنسيق والمتابعة مع شركة جوال حيث تم إصدار شرائح جديدة لبعض موظفي الديوان ومتابعة تفعيل وإلغاء الخدمات (تعديل البرامج -جدولة الأقساط -إصدار بدل فاقد... الخ) ومتابعة التسديدات المالية وحل المشكلات.
17. صيانة مولد الكهرباء الخاص بالديوان والمصعد وماكينات التصوير والتكييف والشبكات المختلفة بشكل دوري.
18. الاشراف والمتابعة لدوام الموظفين خلال العام 2021 بالإضافة الى الاجازات والاذونات والخصم من الراتب.
19. انجاز المعاملات الإدارية الخاصة بموظفي الديوان خلال العام 2021 وقد شملت (إعفاء ضريبي-عودة من إجازة - صرف بدل السفر الثابت-تعديل المؤهل العلمي - إجازة بدون راتب- ترقية - انتداب - استقالة. الخ).

### التحول الإلكتروني وتكامل البيانات

تميز عام 2021 بأن الديوان أصبح يسعى لتكامل خدماته المقدمة وسيبقى خلال عام 2022 أن يتيح للدوائر الحكومية المختلفة خدماته محوسبة وأهم ما تم خلال عام 2021 تطوير عدد 7 أنظمة و حوسبة عدد 14 خدمة جديدة ملخصة في الجدول (8).

جدول 8: أبرز ما أنجزه الديوان عام 2021 على نطاق التحول الإلكتروني وربط البيانات

البند	الوصف	نوع الخدمة	مرحلة	المستهدف
الاجازات الدراسية والبعثات ومهام العمل	حوسبة معاملاتها لجميع مراحلها المتعلقة بالمنح والتمديد والعودة وإعادة الاحتساب.	جديد	داخلي	موظفي الخدمة المدنية
إجازة الأمومة	حوسبة الخدمة وربطها مع المعاملات المتعلقة بها مثل خدمة صرف بدل السفر الثابت.	جديد	داخلي	عقود ديوان الموظفين
الاجازة بدون راتب	حوسبة الخدمة بجميع مراحلها المتعلقة بالمنح والتمديد والعودة وإعادة الاحتساب.	جديد	داخلي	عقود ديوان الموظفين
العرض على الكومسيون	حوسبة الخدمة وتنفيذها حسب ما يترتب على نتيجة الكومسيون.	جديد	داخلي	عقود ديوان الموظفين
تطوير خدمات الإجازات	- تطوير شاشات لمتابعة إجازات الموظفين الفعالة، ورصد الموظفين الذين تجاوزوا المدد المسموح بها ولم يقوموا بالعود	تطوير	داخلي	موظفي الخدمة المدنية

البند	الوصف	نوع الخدمة	مرحلة	المستهدف
	- ربط خدمات المنح والتمديد والعودة والإلغاء بحجز وفك حجز الراتب، وذلك بالتنسيق مع وزارة المالية لضبط عمليات صرف وإيقاف صرف الراتب			
احتساب مدة العقود لتعيينات الحكومة العاشرة	تجهيز نظام احتساب مدة العقود كسنوات خدمة لغرض التقاعد لتعيينات الحكومة العاشرة	جديد	داخلي	موظفي الحكومة العاشرة
صرف الساعات الإضافية	- إعادة حوسبة الخدمة بحيث تتناسب مع نظام الموازنة الحكومي الجديد. - حوسبة شاشات خاصة بتعديل صرف الساعات الإضافية للموظفين والحاقها بخدمة الصرف. - تم حوسبة شاشات خاصة بتعزيز الموازنة وإجراء المناقلة بين الأنشطة. - تم تعزيز الخدمة بإضافة شاشات الاستعلام عن الساعات الإضافية للموظفين والاستعلام عن الموازنات الخاصة بالبرامج والأنشطة للوزارات وعمليات المناقلة.	تطوير	داخلي	- موظفي الخدمة المدنية - وزارة المالية
برنامج التقارير والاحصائيات ومتبع الإنجاز	- استخراج التقارير المختلفة فيما يخص الخدمة المدنية والأشكال البيانية من خلال قواعد البيانات على شكل تقارير مختلفة ومؤشرات وقياس حجم الإنجاز. - تطوير تقارير تدقيق واكتشاف أخطاء البيانات الحاصلة من خلال المعاملات مثل (تكرار حالات الصرف للمعالين -موظفين لهم علاوات إشرافيه بدون مسمى اشرافي -فئات وظيفية غير مطابقة للدرجات ... الخ).	جديد	داخلي	- ديوان الموظفين العام - الباحثين
نظام أرشفة المعاملات الواردة	- تمت إعادة تطوير النظام بحيث أصبح يمكن استخدام ميزة Feeder الموجودة في الماسح الضوئي أسوة بشاشات الصادر والذي من شأنه ان يزيد من عدد وجودة المعاملات الواردة. - وكذلك إضافة ميزة إعادة سحب المعاملة الواردة.	تطوير	داخلي	موظفي ديوان الموظفين العام
تطوير النظام الداخلي لتنفيذ المعاملات	تم تطوير النظام الداخلي الخاص بتنفيذ معاملات الموظفين بإضافة قيود على التنفيذ مرتبطة بوجود عقوبات فعالة او اجازات فعالة في الملف الوظيفي للموظف صاحب المعاملة.	تطوير	داخلي	موظفي الخدمة المدنية
حركة الموظف على المعابر	حوسبة شاشة استعلام متقدم عن حركة الموظف على المعابر، وربطها ببيانات الاجازات التي قام بها، ويتم تحديث تلقائي لبيانات الاجازة على نظام المعابر التابع	جديد	خارجي	موظفي الخدمة المدنية

البند	الوصف	نوع الخدمة	مرحلة	المستهدف
	لوزارة الداخلية بإشعار منح اجازة قانوني من ديوان الموظفين.			
الخدمات الالكترونية الخاصة بديوان الموظفين العام	<ul style="list-style-type: none"> <li>- إضافة العديد من التحسينات الخاصة في خدمة السيرة الذاتية للمواطنين من ذوي الاحتياجات الخاصة لتسجيل بيانات الإعاقة الخاصة بهم.</li> <li>- إضافات خاصة بالموظفين مثل المؤشرات والقراءات السريعة التي تعطي تنبيهات للموظف ومنها : ( المدة الزمنية المتبقية للحصول على الدرجة المستحقة التالية، بيانات آخر تقييم أداء مع أرشيف التقييم للسنوات السابقة، الإجازات المرحلة والتي تم اعتمادها من الديوان والمعاملات الصادرة والواردة للموظف).</li> <li>- تقارير خاصة بالشؤون الادارية تشمل (البحث عن الموظفين واستعراض ملفاتهم الوظيفية، كشف بالموظفين المستحقين للترقية المستحقة، كشف بمعاملات الموظفين الواردة والصادرة، كشف بالعقوبات الفعالة للموظفين، كشف بالإجازات الفعالة وكشف بالموظفين المتوقع تقاعدهم خلال العام).</li> </ul>	تطوير	خارجي	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الجمهور</li> <li>- موظفي الخدمة المدنية</li> <li>- دوائر الشؤون الإدارية في الوزارات</li> </ul>
نظام المقابلات المحوسبة (IQMS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- حوسبة نظام المقابلات المحوسبة وهو نظام محوسب يمكن اعضاء لجان المقابلة من ادخال علامات المقابلة الخاصة بالمتقدمين بشكل مباشر من خلال النظام الذي يعمل على الأجهزة اللوحية (تابلت) او من خلال اجهزة الحاسوب (لابتوب).</li> <li>- والنظام معزز بخيارات استدعاء المتقدمين المتواجدين في صالة الانتظار حيث يتم عرض اسم المتقدم التالي والقاعة الخاصة بالمقابلة على شاشة عرض مركزية.</li> <li>- ويمكن من خلال النظام تسجيل حالات الغياب والتأجيل لجلسات أخرى للمتقدمين الذين لديهم ظروف خاصة.</li> <li>- يمكن النظام الاعضاء من طباعة كشوفات العلامات ومحضر الاجتماع حيث يتم التوقيع عليه في نهاية كل جلسة والاحتفاظ به كمستند رسمي في الادارة العامة للتعيينات.</li> <li>- تم كذلك تطوير لوحة تحكم داعمة للنظام تمكن الادارة العامة للتعيينات من انشاء لجان مقابلات وجلسات متعددة داخل كل لجنة وتوزيع الاعضاء على اللجان</li> </ul>	جديد	داخلي	موظفي الخدمة المدنية



البند	الوصف	نوع الخدمة	مرحلة	المستهدف
	والمحاور المسئول عن تقييمها لكل عضو وكذلك امكانية اعادة تعيين كلمات المرور للدخول على النظام للأعضاء، وكذلك امكانية نقل متقدم من جلسة الى اخرى.			
نظام انشاء اعلانات داخلية للوظائف الإشرافية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تطوير نظام انشاء اعلانات داخلية للوظائف الإشرافية الخاصة بمدراء الدوائر ورؤساء الاقسام ورؤساء الشعب.</li> <li>- تم تطوير نظام الخدمات الالكترونية الخارجية بحيث يتم عرض الوظائف الداخلية الإشرافية فقط للموظفين وتطبيق قيود التقدم للوظائف عليهم مثل (سنوات الخدمة -تقييم الاداء -العقوبات -الاجازات).</li> <li>- تم تعزيز النظام بإشعارات رسائل نصية للمقبولين والمرفوضين ورسائل عامة للتواصل مع الموظفين اصحاب الطلبات.</li> <li>- تطوير شاشات احتساب بيانات المؤهل العلمي والتكليف.</li> </ul>	جديد	داخلي	موظفي الخدمة المدنية
عمليات الربط مع وزارة المالية	<ul style="list-style-type: none"> <li>استكمال عمليات الربط مع وزارة المالية بإنجاز عمليات ربط في المجالات التالية:</li> <li>- إتاحة الهيكلية المعتمدة في ديوان الموظفين للاستفادة منها في الربط مع الإدارة العامة للموازنة في وزارة المالية لتنفيذ مشروع موازنة البرامج والأداء.</li> <li>- إتاحة بيانات المسميات الوظيفية لوزارة المالية.</li> <li>- إتاحة كشوفات التركيز وبيانات الصادر الخاص بالديوان.</li> <li>- الحصول على بيانات حالة الراتب من وزارة المالية.</li> <li>- توفير بيانات الموظفين وحالاتهم لوزارة المالية.</li> </ul>	تطوير	خارجي	- موظفي الخدمة المدنية - وزارة المالية
الربط مع بيانات وزارة التعليم	<ul style="list-style-type: none"> <li>استكمال ملف الربط مع بيانات وزارة التربية والتعليم، حيث تم حوسبة عرض المرفقات الخاصة بخدمات تغيير عنوان السكن الالكترونية الخاصة بموظفي المدارس في الوزارة، بحيث يتم عرضها مباشرة داخل نظام ديوان الموظفين العام دون الحاجة لإرسالها بشكل ورقي أو إدخالها عبر الوارد بالشكل التقليدي.</li> </ul>	تطوير	خارجي	- موظفي وزارة التعليم - موظفي ديوان الموظفين العام

البند	الوصف	نوع الخدمة	مرحلة	المستهدف
الربط الالكتروني مع وزارة الصحة	الربط الالكتروني مع وزارة الصحة حيث تم اعادة هيكلة الوزارة بشكل محوسب للاستفادة منها في نظام الوزارة الداخلي وتسكين الموظفين ضمن الهيكلية المحدثة ومن ثم إعادة قراءة التسيكات وتطبيقها على نظام ديوان الموظفين الداخلي.	جديد		- موظفي وزارة الصحة - موظفي ديوان الموظفين العام
الربط عبر الشبكة الحكومية مع الوزارات	تشغيل نظام المقابلات المحوسبة IQMS من خلال الربط عبر الشبكة الحكومية مع وزارات (المالية - الصحة - التربية والتعليم).	جديد	خارجي	موظفي الخدمة المدنية
امتحانات محوسبة لصالح جهات حكومية	تنظيم امتحانات محوسبة لصالح جهات حكومية مثل: - وظيفة ضباط اختصاص لوزارة الداخلية - الشق العسكري. - وظيفة كاتب ضبط لوزارة الداخلية - الشق العسكري. - امتحانات الشامل بدورتين للعام 2021 لصالح وزارة التربية والتعليم. - وظيفة قاضي صلح لصالح المجلس الأعلى للقضاء النظامي.	جديد	خارجي	- وزارة الداخلية - وزارة التربية والتعليم - المجلس الأعلى للقضاء - الجمهور
امتحانات محوسبة لإعلانات ينظمها ديوان الموظفين	تنظيم امتحانات محوسبة للإعلانات الخارجية التي ينظمها ديوان الموظفين لعدد من الوظائف التخصصية منها: قانوني، مهندس شبكات، فني صيانة، مرشد ليلي، احصائي، موظف وموظفة شؤون دينية جامعي، موظف وموظفة شؤون دينية دبلوم، إداري جامعي، طبيب بشري، محاسب، كاتب ضبط، مدقق لغة عربية، مترجم، موظف اغاثة مجتمعية، مهندس أنظمة تشغيل، مبرمج قواعد بيانات، مهندس قواعد بيانات، مبرمج صفحات الكترونية وتطبيقات الانترنت، مهندس صفحات الكترونية وتطبيقات الانترنت.	جديد	خارجي	- ديوان الموظفين العام - الجمهور
أعمال تطوير المعدات والشبكة والبنية التحتية داخل الديوان	- تطوير الشبكة اللاسلكية بتركيب وحدات Unifi متطورة وبسرعة عالية لمواكبة التطور الحاصل في عدد الاجهزة والانظمة العاملة داخل ديوان الموظفين.	جديد	داخلي	موظفي ديوان الموظفين العام

البند	الوصف	نوع الخدمة	مرحلة	المستهدف
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- رفع كفاءة أجهزة الحاسوب العاملة داخل ديوان الموظفين بتوفير 40 جهاز حاسوب (لا بتوب) جديد.</li> <li>- توفير 28 جهاز لوحي Tablet للعمل من خلال نظام المقابلات المحوسب الخاص بلجان المقابلات.</li> <li>- توفير جهاز Workstation وتجهيزه كسيرفر موازي لسيرفر نظام المقابلات المحوسبة ضمن خطة الجهوزية أثناء عقد المسابقات الإشرافية.</li> <li>- حجز سيرفرات داخل وزارة الاتصالات وتجهيزها كسيرفرات موازية لسيرفر نظام المقابلات المحوسبة ضمن خطة الجهوزية أثناء عقد المسابقات الإشرافية.</li> <li>- ترقية برنامج المراسلات الداخلي Output Messenger بتفعيل خاصية ادارة المهام والتنبيهات والبريد الالكتروني.</li> <li>- توفير جهازين ماسح ضوئي حديث لصالح قسم الصادر والوارد لرفع كفاءة العمل داخل القسم.</li> <li>- متابعة تجهيز الشبكة وفحص جميع النقاط والباتشات في الطابق الرابع الجديد والبالغ عددها 160 نقطة.</li> <li>- تطوير الشبكة السلكية للديوان بتركيب Managed Switch عدد 9 ذات السرعة العالية لتحسين أداء العمل على الأنظمة المحوسبة للديوان.</li> </ul>			

### الاستقبال والتواصل مع الجمهور والوفود

وعلى صعيد الجمهور واستقبالهم وحل الشكاوى والتماساتهم فأبرز ما تم ملخص بالجدول (9).

جدول 9: أبرز جهود الديوان في استقبال الجمهور والتعامل مع الشركاء خلال 2021م

العدد	البند
16500	استقبال مراجعين
68672	معاملات صادرة من الديوان
137914	معاملات واردة إلى الديوان
3000	استقبال مندوبي الوزارات
8400	اتصال هاتفي من الجمهور
4500	معاملات خاصة بالشكاوى والتماساتهم

## الملف الإعلامي

كما وبرز دور ديوان الموظفين بشكل واضح في مختلف وسائل الاعلام والتواصل وأبرز ما تم في هذا المجال ملخص في جدول (10).

جدول 10: ملخص حول النشاط الإعلامي لديوان الموظفين العام 2021م

العدد	البند
207	تصميم وإعداد بنرات
72	انتاج فيديوهات
125	بوستات إخبارية
121	مواد إعلامية
108	مناسبات موظفين
6 لقاءات تلفزيونية، 35 لقاء إذاعي	لقاءات إذاعية وإخبارية
20 زيارة ولقاء	تنسيق مع مؤسسات المجتمع المدني
6 (مركز الخدمة، موقع، انستجرام، يوتيوب، تطبيق هاتف، يوتيوب)	قنوات ديوان فعالة

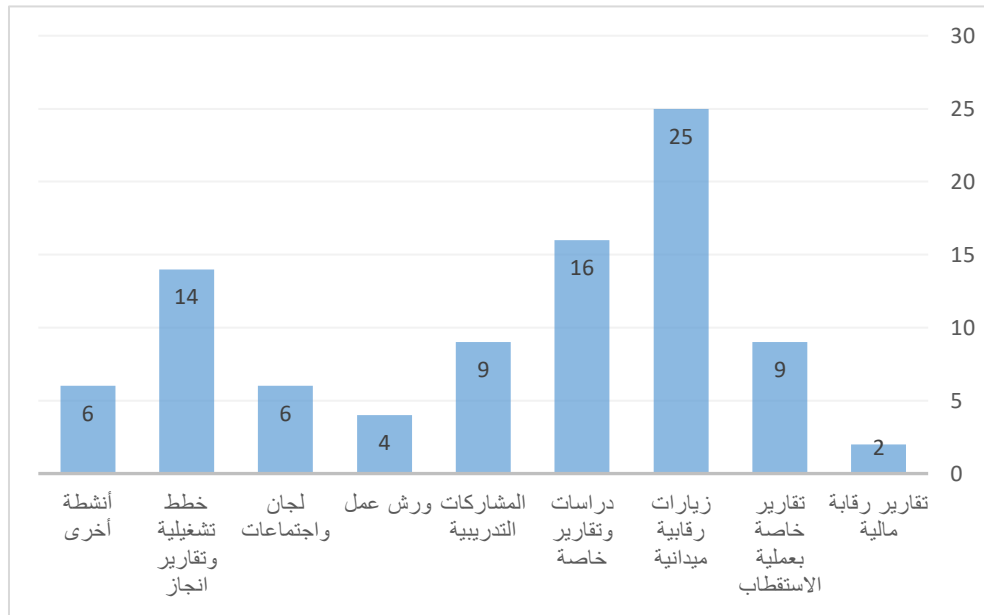
## الرقابة المؤسسية.

حرصاً على 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 أنشطة الرقابة ملخص في جدول (11):

جدول 11: الدور الرقابي المنفذ لديوان الموظفين العام خلال عام 2021

المجال	الوحدة	العدد	البيان
تقارير رقابة مالية	تقرير	2	1. تقرير بشأن تقييم أعمال الإدارة العامة للشئون الإدارية والمالية 2. تقرير بشأن تدقيق التقارير الخاصة بالإدارة العامة للشئون الإدارية والمالية
زيارات ميدانية وتقارير خاصة بعملية الاستقطاب	تقرير زيارة نشاط	9 25 6	تقارير مختلفة حول الامتحانات وجلساتها ومقابلاتها وآلية إدارتها زيارات أثناء المقابلات/ الامتحانات المشاركة في إدارة والرقابة على ملف المسابقات الإشرافية المرحلة الأولى "مدير دائرة"
دراسات وتقارير خاصة	تقرير	16	دراسة بشأن إعادة ترتيب العمل في وحدة الأرشفة المركزي في ديوان الموظفين العام. تقرير بشأن ملف الاجازات بدون راتب. تقرير بشأن ملف الاجازات الدراسية. تقرير بشأن الموظفين الذين بلغوا سن الستين ولم يتم إنهاء خدماتهم. تقرير بشأن مسابقة وظيفة "طبيب شرعي". تقرير بشأن تعديل الوضع الوظيفي تقرير بشأن وظيفة حرفي خياطة.

المجال	الوحدة	العدد	البيان
			تقرير بشأن التأخير الصباحي عن شهر أغسطس 2021.
			تقرير بشأن الرقابة على قسم الصادر والوارد.
			تقرير بشأن خدمة منح إجازة براتب عن شهري يوليو، أغسطس 2021م.
			تقرير بشأن خدمة إضافة مؤهل علمي
			تقرير بشأن معاملات تشغيل البدلاء.
			تقرير بشأن خدمة الانتداب الخارجي.
			تقرير تدقيق أداء موظفي الديوان.
			تقرير العقوبات ومحوها.
			تقرير بشأن بعض الخدمات المنفذة من قبل الإدارة العامة للتعيينات.



شكل 9: ملخص حول أعمال وحدة الرقابة الداخلية في ديوان الموظفين العام

### اللجان الخارجية والداخلية

شارك ديوان الموظفين خلال عام 2021 برئاسة أو عضوية قرابة 47 لجنة وأهم اللجان ملخص في جدول (12).

جدول 12: اللجان الداخلية والحكومية لديوان الموظفين العام 2021

م	البيان	العدد/الانعقاد	ملاحظات
1.	لجنة التقاعد المبكر	اجتماع / مستمرة 16	حكومية
2.	لجنة صرف المستحقات للمرضى	/ مستمرة 50	حكومية
3.	لجنة المرضى المعلمين	اجتماع / مستمرة 7	حكومية
4.	لجنة الجودة وهندسة العمليات الإدارية	اجتماع / مستمرة 7	داخلية
5.	لجنة عقود المالية	اجتماع / مستمرة 2	داخلية

م	البيان	العدد/ الانعقاد	ملاحظات
6.	لجنة تنظيم الملفات الورقية لموظفي الخدمة	اجتماع / مستمرة 9	داخلية
7.	لجنة الهيكليات	اجتماع / انتهت 5	داخلية
8.	لجنة فرز طلبات التوظيف للمسميات الإشرافية	5000 معاملة (مقبول منها 4001 ورفض منها 999 طلب) / مستمرة	داخلية
9.	لجنة إضافة المؤهلات للمسميات الإشرافية	معاملة / مستمرة 1700	داخلية
10.	لجان المراقبة في امتحان التوظيف	مستمرة	داخلية
11.	لجنة المستحقات	(2629) معاملة زواج و جنازة، (1956) طلب / مستمرة	حكومية
12.	لجنة قانون السلك الدبلوماسي	مستمرة	حكومية
13.	لجنة الهيكليات الحكومية	48 جلسة	حكومية
14.	لجنة الاطار الاستراتيجي للحد من البطالة	9 جلسات	حكومية
15.	اللجنة الفنية للجنة الإدارية	13 جلسة	حكومية
16.	اللجنة القانونية الحكومية	مستمرة	حكومية
17.	لجنة اعتماد سنوات الأسر	مستمرة	حكومية
18.	لجنة اللاتحة التنفيذية لقوى الأمن	مستمرة	حكومية
19.	لجنة معالجة ملف العاملين بوزارة الأوقاف	مستمرة	حكومية
20.	اللجنة الفنية للسياسات والتخطيط	مستمرة	حكومية
21.	لجنة دراسة المكافآت المالية وساعات العمل الإضافي	مستمرة	حكومية
22.	لجنة التقاعد المبكر للموظفين المدنيين والعسكريين لموظفي غزة	مستمرة	حكومية
23.	لجنة دراسة الجرائم المخلة بالشرف والأمانة والتي تمنع من الترشيح والانتخاب	مستمرة	حكومية
24.	لجنة مدونة السلوك الوظيفي	6	داخلية
25.	لجنة إنشاء معهد التدريب	12	داخلية
26.	لجنة تعهيد النظافة لوزارة الصحة	4	حكومية
27.	لجنة السائقين والمركبات الحكومية	13 / انتهت	حكومية
28.	لجنة التحول الرقمي الذكي الخاص	مستمرة	حكومية
29.	لجنة قانون مكافحة كورونا	مستمرة	داخلية
30.	لجنة الاستقطاب لوظيفة معلم	انتهت	حكومية
31.	لجنة الصياغة الخاصة بالمجلس التشريعي الفلسطيني	مستمرة	حكومية
32.	لجنة تحديد درجات الإعاقة	مستمرة	حكومية
33.	اللجنة الفنية بخصوص كلية الدعوة ونظام العقود	انتهت	حكومية
34.	لجنة التعديل الوظيفي للحاصلين على البورد الفلسطيني	انتهت	داخلية

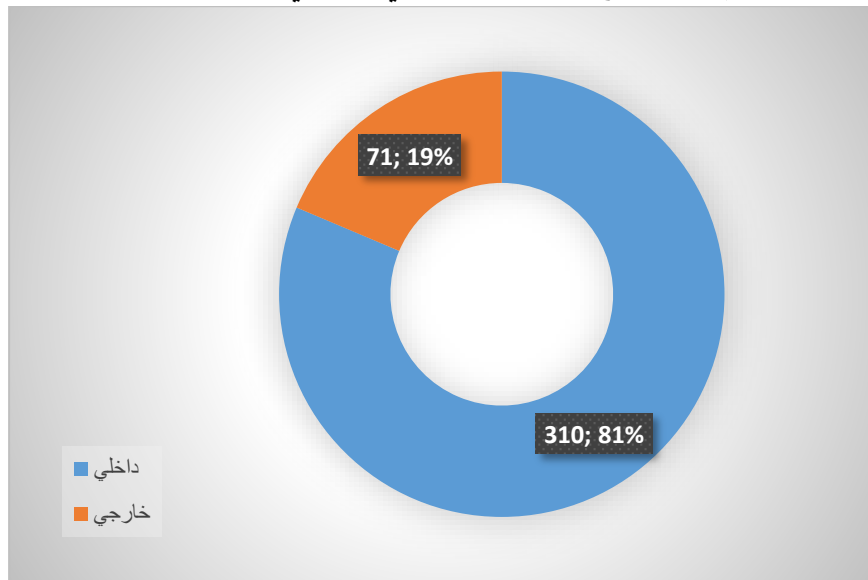
م	البيان	العدد/ الانعقاد	ملاحظات
35.	لجنة معالجة ملف العاملين بوزارة الأوقاف	مستمرة	حكومية
36.	لجنة القضاء النظامي بخصوص الاحتياجات الوظيفية	انتهت	حكومية
37.	لجنة كادر النيابة العامة	مستمرة	حكومية
38.	لجنة التعميمات	انتهت	داخلية
39.	لجنة الائتلاف	انتهت	داخلية
40.	اجتماع مع اللجنة التوجيهية داخل الديوان	30	داخلية
41.	لجنة تنسيق أعضاء لجان المواقع الإشرافية.	انتهت	داخلية
42.	لجنة تدقيق الشهادات العلمية	مستمرة	داخلية
43.	لجنة التظلمات بخصوص التكاليفات	3 جلسة / انتهت	داخلية
44.	لجنة تحديث البيانات الخاصة بالاحتياجات الوظيفية للكلية والاقسام في ضوء اعداد الطلبة.	انتهت	داخلية
45.	لجنة التظلمات على تقييم الأداء لعام 2020	انتهت	داخلية
46.	لجنة تدقيق تقييمات الأداء لموظفي ديوان الموظفين العام للعام 2020	انتهت	داخلية
47.	لجنة التخطيط والموازنة	مستمرة	داخلية

### ملف الاستقطاب والحراك الوظيفي

تم خلال عام 2021 استكمال تنفيذ العديد من الجهود في ملف الاستقطاب والحراك الوظيفي أهمها ما يلي:

#### الإعلانات الداخلية والخارجية

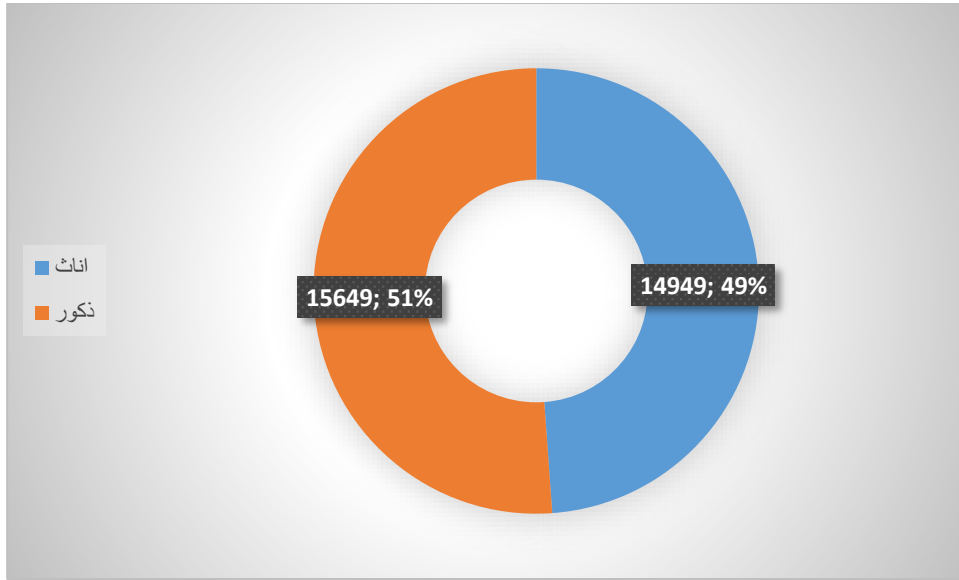
1. الاعلانات الوظيفية خلال عام 2021 بلغ 381 إعلان داخلي وخارجي.



شكل 10: الإعلانات الوظيفية خلال عام 2021

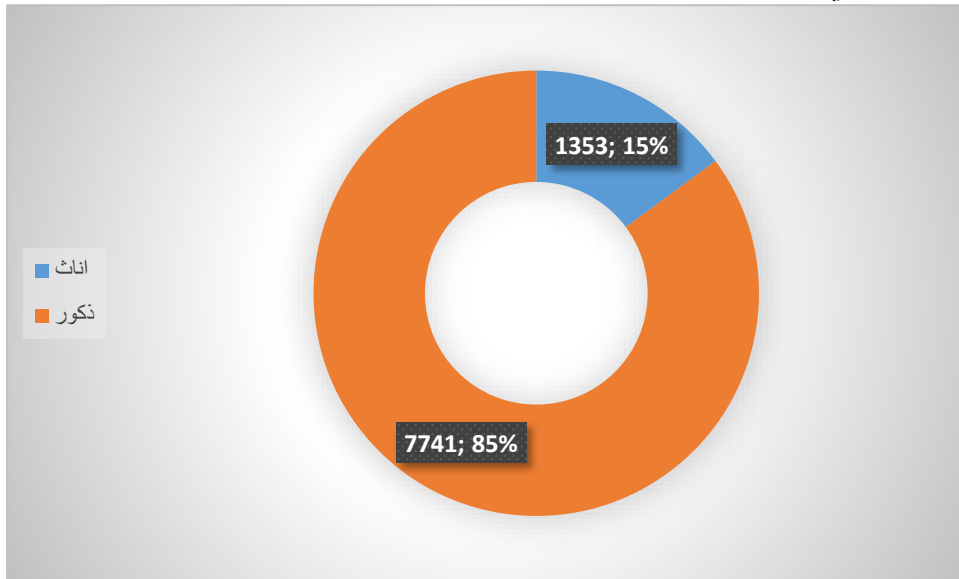


2. المسجلين في الإعلانات خلال العام: بلغ عدد المتقدمين الإجمالي للوظائف عام 2021 للإعلانات الخارجية 30,598 متقدم بنسبة 49% إناث و 51% ذكور.



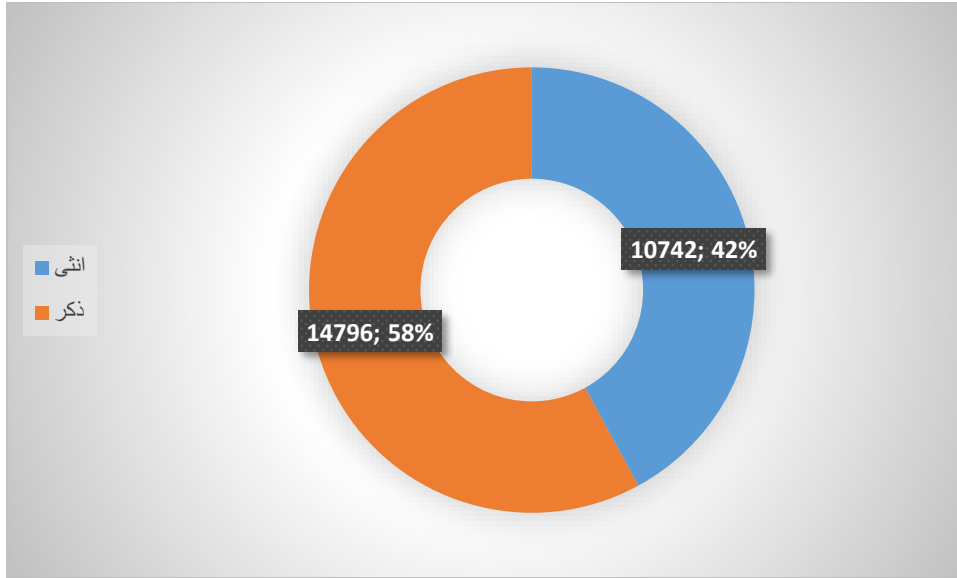
شكل 11: المسجلين في الإعلانات الخارجية حسب الجنس

3. بلغ عدد المسجلين في الإعلانات الداخلية 9094 موظف بنسبة 15% إناث و 85% ذكور.



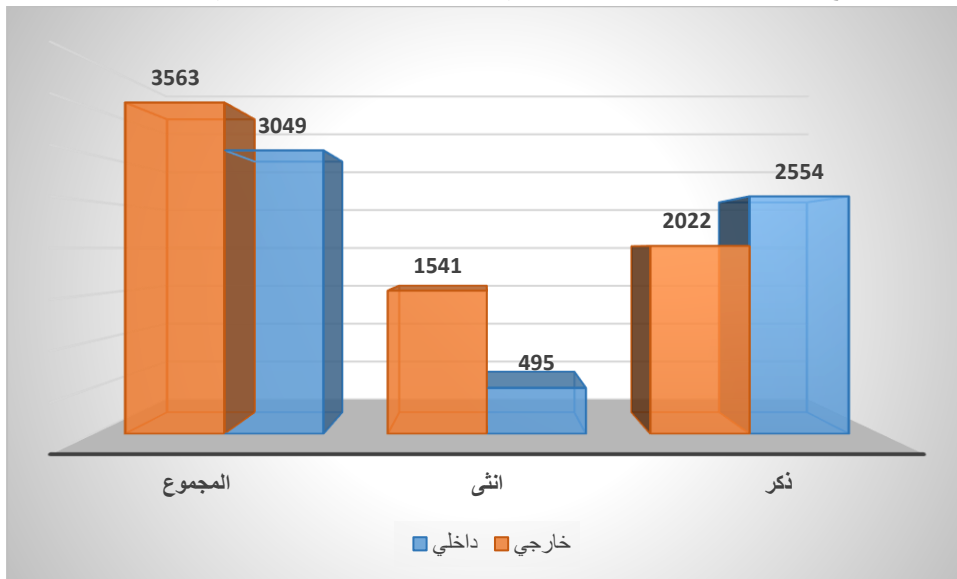
شكل 12: المسجلين في الإعلانات الداخلية حسب الجنس

4. المتقدمين لامتحانات المحوسبة: بلغ عدد المتقدمين لامتحانات المحوسبة خلال عام 2021 قرابة 25538 متقدم.



شكل 13: المتقدمين للامتحانات المحوسبة عام 2021

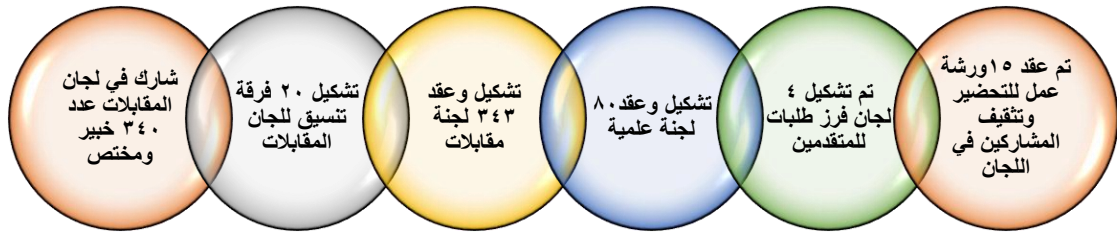
5. المتقدمين للمقابلات: بلغ عدد المتقدمين للمقابلات عام 2021 قرابة 6612 متقدم



شكل 14: توزيع المتقدمين للمقابلات عام 2021 حسب نوع الإعلان والجنس

### تنسيق ومتابعة ملف الاستقطاب

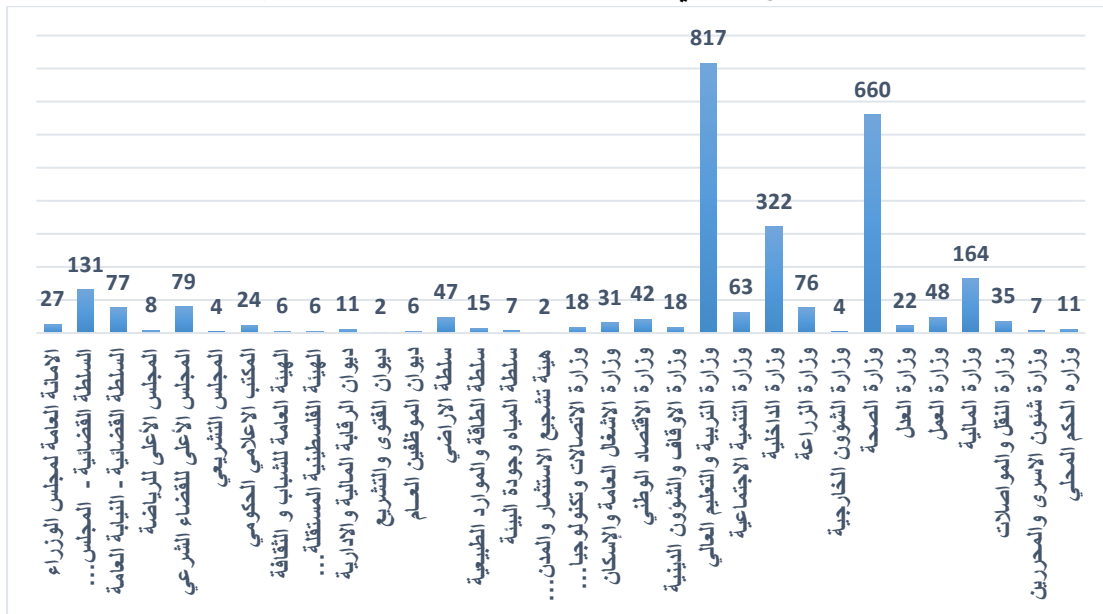
تمت إدارة ملف الاستقطاب خلال عام 2021 عبر ديوان الموظفين العام بالتنسيق مع الخبراء والدوائر الحكومية الشريكة ومن خلال لجان علمية ولجان مقابلات مختصة.



شكل 15: ملخص الجهود المبذولة لمتابعة ملف الاستقطاب بإعلانات داخلية أو خارجية

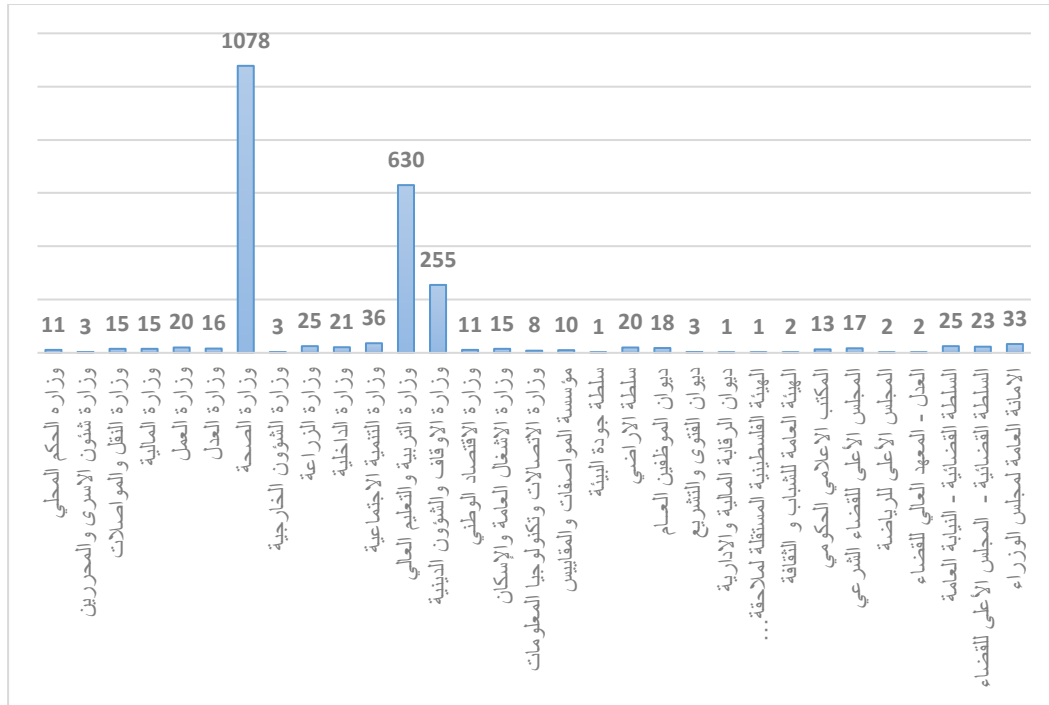
#### التعيينات والعقود

1. قرارات التعيين حسب الدائرة الحكومية: بلغ إجمالي قرارات التعيين 2790 قرار خلال عام 2021.



شكل 16: قرارات التعيين حسب الدائرة الحكومية

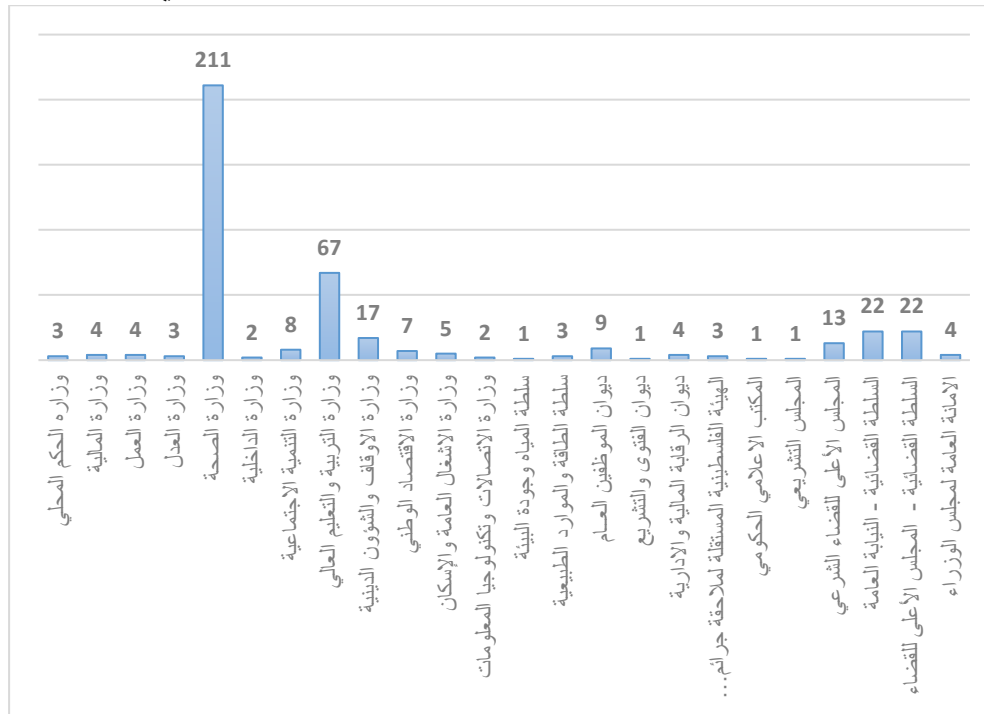
2. التشغيل على بند العقد حسب الدائرة الحكومية: بلغ عدد التشغيل على بند العقد 2333 عقد خلال عام 2021.



شكل 17: التشغيل على بند العقد حسب الدائرة الحكومية

### التعديلات الوظيفية

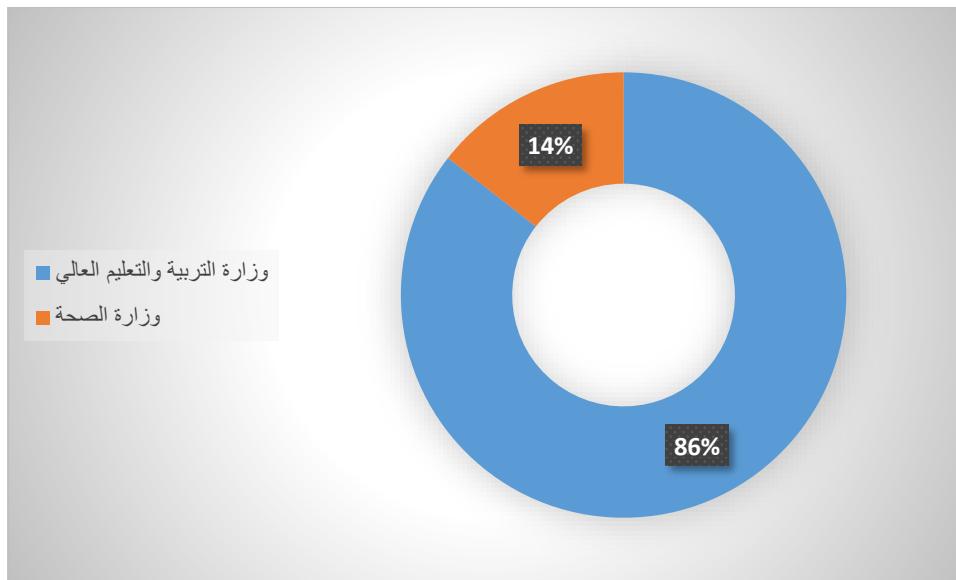
1. التعديلات الوظيفية حسب الدائرة الحكومية: أجرى ديوان الموظفين عدد 417 تعديل وظيفي خلال عام 2021.



شكل 18: التعديلات الوظيفية حسب الدائرة الحكومية

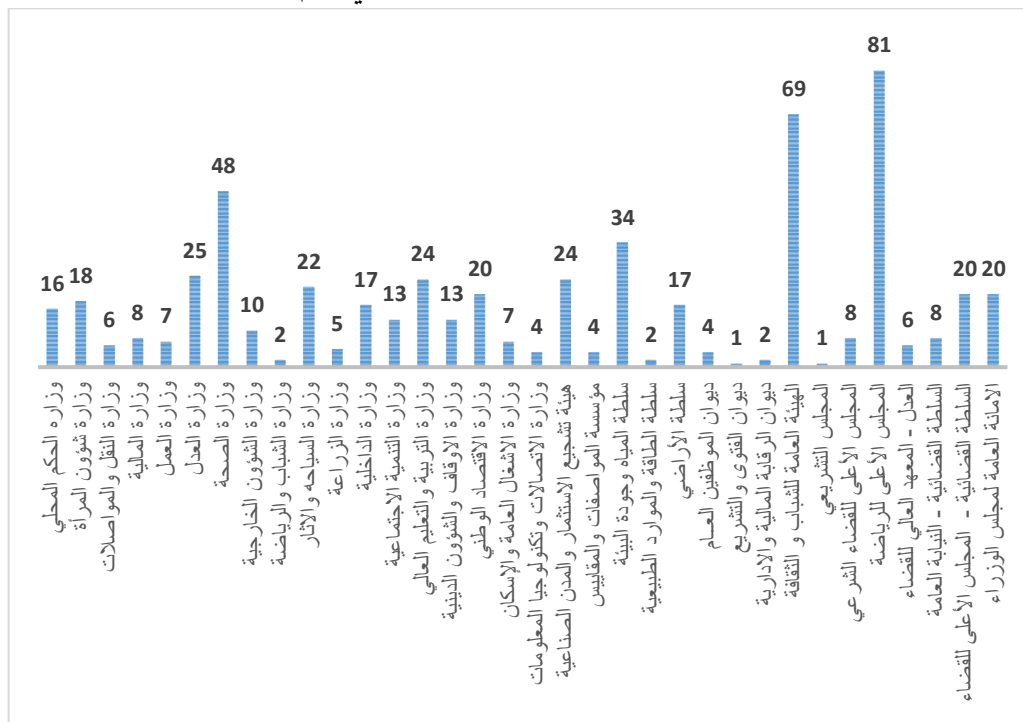
### البداء والنقل والانتداب

2. مكافئة الامتياز والبداء: تم توظيف عدد 3129 على بند مكافئة البداء والامتياز خلال عام 2021 حيث اقتصر على وزارة التربية والتعليم ووزارة الصحة.



شكل 19: توزيع مكافأة الامتياز والبدلاء لعام 2021

3. النقل والانتداب: أجرى ديوان الموظفين عدد 566 معاملة نقل وانتداب في عام 2021.



شكل 20: النقل والانتداب خلال عام 2021

### معاملات ملف التعيينات

تم تنفيذ قرابة 8700 معاملة مختلفة فيما يخص قرارات التعيين بالترقيات، توظيف بدلاء، تشغيل مؤقت، انتداب، نقل، تثبيت موظفي فترة التجربة وغيرها وفق ما هو ملخص في جدول (13).

جدول 13: معاملات ملف التعيينات لعام 2021

العدد	المعاملة
25	احتساب سنوات الانتقال
2	احتساب سنوات خدمة

العدد	المعاملة
3	اعتذار عن العمل
3	اعتذار عن وظيفة
11	الغاء كتاب سابق صادر
6	انتهاء عقد عمل مؤقت (مالية)
8	بخصوص تعيين
1383	تنشيت موظفي فترة التجربة
16	تحويل عقد مالية لعقد ديوان
2	ترشيح عضو لجنة
32	ترشيح لوظيفة
9	تعديل اسم الموظف
41	تعديل تعيين
19	تعديل صرف
16	رفض تعديل الوضع الوظيفي
10	صرف راتب
3060	طلب استلام عمل
11	فحص ساقه
3733	فحص طبي
24	مصادقة على عقد تشغيل خاص بقرار
10	ملخص تعيين-تعيينات رام الله
276	نقل لوزارة محددة مع الاعتماد المالي
8700	الإجمالي الكلي

#### ملف خدمات موظفي الخدمة المدنية

- يقوم ديوان الموظفين بتقديم العديد من الخدمات لموظفي الخدمة المدنية في قطاع غزة وأبرزها:
1. استقبال موظفين للمراجعات مشاكل بشكل يومي لمتوسط 12 موظف يومياً أي قرابة 3000 موظف خلال النصف الأول من عام 2021.
  2. متابعة المعابر وسفر الموظفين بشكل يومي مع جميع الوزارات.
  3. المتابعة الدورية لبرنامج الديوان وما يتطلب تعديل على الحوسبة لخدمات لموظفي الخدمة المدنية.
  4. تم انجاز قرابة 42186 معاملة لموظفي الخدمة المدنية خلال عام 2021 في شتى المجالات مثل (إجازة الأمومة، الإجازات، التقاعد، التغيب،...) ملخصه في جدول (14).

جدول 14: ملخص معاملات موظفي الخدمة المدنية المنفذة عبر ديوان الموظفين العام لسنة 2021م

م	البند	الإجمالي الكلي (معاملة)
1	متابعة الترقيات المتوقعة خلال عام 2021 لجميع الوزارات	5411
2	كتاب ترقية مستحقة	6013
3	الحاق -ترقية مستحقة	106
4	صرف بدل الحالة الاجتماعية	2752
5	التصديق على عمل خاص	141
6	تعديل المؤهل العلمي	789
7	إلحاق -إضافة مؤهل علمي	35
8	إلحاق -صرف الحالة الاجتماعية	2
9	إلحاقا لكتابنا	112
10	تعديل المسمى الوظيفي	2
11	تعديل صرف	25
12	تعديل صرف علاوة المخاطرة	5
13	تعديل علاوة طبيعة العمل	2
14	تعديل وظيفي بسبب قرار -شئون الموظفين	2
15	الساعات الإضافية للموظفين	258
16	صرف علاوة تعليم	20
17	صرف علاوة عجز مالي ( مانكو )	2
18	إيقاف علاوة المؤهل العلمي	2
19	إيقاع الحجز التنفيذي على راتب	120
20	فك الحجز التنفيذي عن راتب	51
21	تسكين	15
22	لائق للخدمة او تحويل لوظيفة اخري	96
23	اجازة أمومة	1116
24	منح اجازة بدون راتب	683
25	منح اجازة براتب	1990
26	منح اجازة مرضية	148
27	متابعة الاجازات	317
28	صرف الراتب الشهري	46
29	اقرار قيام بإجازة بدون راتب	228
30	العودة للعمل	131
31	عرض تقرير طبي خارجي	201
32	عرض على القمسيون المحلي	2205
33	عودة من إجازة	1980



م	البند	الإجمالي الكلي (معاملة)
34	عودة من اجازة بدون راتب	19
35	عودة من إجازة_ مجموعة	133
36	اعادة احتساب عودة من إجازة	86
37	احتساب مدة بدون راتب	230
38	احتساب ايام غياب بدون راتب	194
39	اعتماد مرضية بعد القومسيون المركزي	1547
40	التغيب عن العمل-شئون الموظفين	49
41	الاشتراك في التأمين والمعاشات	128
42	الغاء اجازة بدون راتب	487
43	انتداب داخلي	236
44	انهاء انتداب داخلي	177
45	تغيير عنوان السكن	495
46	نقل داخلي	2783
47	فك حجز الراتب-شؤون الموظفين	67
48	احتساب سنوات خدمة	17
49	احتساب مدة الخدمة لعقود ديوان الموظفين العام كسنوات لأغراض التقاعد	14
50	احتساب مدة العقود كسنوات لأغراض التقاعد	497
51	ادعاء اصابة عمل	21
52	استعجال	49
53	استقالة	5
54	استمارة حصر مدة خدمة	8
55	الإحالة المبكرة على المعاش	87
56	انهاء خدمة - تقاعد شيخوخة	39
57	انهاء خدمة بسبب الاستقالة	89
58	إنهاء خدمة بسبب العجز الطبي	22
59	انهاء خدمة بسبب الوفاة	103
60	انهاء خدمة بسبب بلوغ السن القانونية للتقاعد	605
61	تعميم	8
62	تقارير	1
63	تمديد اجازة	645
64	تنبيه بإنهاء خدمة	26
65	حجز الراتب-شؤون الموظفين	62
66	خصم من الراتب	1

م	البند	الإجمالي الكلي (معاملة)
67	رد على شكوى	6
68	ردا على كتابكم	14
69	صرف بدل السفر الثابت	4489
70	طلب رأي الوزارة	1
71	طلب الملف الوظيفي	1
72	غلاف نهاية الخدمة	900
73	طلب انتهاء خدمة	19
74	صرف مستحقات	343
75	منحة أشهر الوفاة ومصاريف الجنازة	60
76	يوميات السير	1
77	الغاء كتاب سابق صادر	36
78	طلب أوراق ناقصة	68
79	رفض عام لجميع الخدمات	2312
	<b>المجموع</b>	<b>42186</b>

#### ملف الاستشارات القانونية

يعتبر ديوان الموظفين الجهة التي تعنى بمتابعة تطبيق قانون الخدمة المدنية وتعديلاته ويقدم استشارات بالخصوص لجميع المؤسسات الحكومية وأبرز ما قام به في هذا المجال خلال عام 2021 ما يلي:

1. تنفيذ زيارة لمركز الميزان لحقوق الانسان بمشاركة رئيس ديوان الموظفين العام والعلاقات العامة لبحث سبل التعاون المشترك.
2. التنسيق مع نقابة المحامين بشأن المحامين المزاويلين.
3. دراسة ملف العلاوة الاجتماعية والإعفاء الضريبي للزوجة والتأمين مع وزارة المالية.
4. المشاركة في فعالية مركز الميزان لحقوق الانسان بخصوص لجنة الانتخابات.
5. دراسة ملف الأمان الوظيفي في ظل الانتخابات التشريعية مع رئيس متابعة العمل الحكومي ونقابة الموظفين.
6. التنسيق مع نقابة الموظفين بخصوص "دراسة قضايا الموظفين".
7. التنسيق مع مؤسسة أمان بخصوص آليات العمل المشترك وتنفيذ بعض المبادرات الخاصة بالديوان.
8. التنسيق مع وزارة العمل بشأن عودة المستكفين.
9. المشاركة مع الوزارات الحكومية ومؤسسة أمان بفعالية بخصوص ادارة المال العام في قطاع غزة
10. نفذ ديوان الموظفين الكثير من الأعمال القانونية في شتى المجالات التي تخص الخدمة المدنية وقد بلغت خلال عام 2021 قرابة 9451 معاملة حسب جدول (15).

جدول 15: ملخص المعاملات القانونية والاستشارات لعام 2021 لديوان الموظفين العام

م	بيان	العدد
1.	مذكرات قانونية	419

م	بيان	العدد
2.	مناقشات واستشارات قانونية	1015
3.	قرارات لجان تحقيق التي أجريت بمعرفة الديوان	89
4.	قرارات لجان محو العقوبات التأديبية التي أجريت بمعرفة الديوان	236
5.	فحص وتدقيق الجزاءات الانضباطية الموقعة من قبل الوزارات وإبداء الرأي فيها والتصديق عليها	389
6.	التصديق على محو العقوبات	279
7.	متابعة ملفات جزائية لدى الشرطة - المحاكم - النيابة	253
8.	عقود خبراء	71
9.	إصابات عمل	9
10.	إنهاء الخدمة بسبب الغياب	78
11.	الفصل من الخدمة	11
12.	تدقيق بيانات المحو على البرنامج المحوسب لديوان الموظفين	80
13.	وقف عن العمل - وقف بدل التنقل الثابت	23
14.	إلغاء قرار نهاية الخدمة والعودة إلى العمل	29
15.	الحجز الإجرائي على الراتب - إعادة صرف الراتب	84
16.	تغيب عن العمل	47
17.	احتساب أيام الغياب بدون راتب	173
18.	مشاريع الإسكان	27
19.	إخلاء الطرف	1231
20.	تدقيق معاملات دوائر أخرى	186
21.	فحص وتدقيق التعهدات والكفالات	158
22.	تعاميم وقرارات	11
23.	شكاوى وتظلمات	36
24.	التدقيق الورقي للملفات الوظيفية للمتقدمين للوظائف الإشرافية	1500
25.	التدقيق الإلكتروني على برنامج المحوسب للديوان للمتقدمين للوظائف الإشرافية	1550
26.	الحماية الاجتماعية	6
27.	متابعة ومتفرقات	481
28.	مراجعة الديوان	980
	<b>المجموع</b>	<b>9451</b>

### التعميمات

أصدر ديوان الموظفين العام أكثر من 13 تعميم خلال عام 2021 أهمها:

1. بشأن الإجراءات المتبعة لاحتساب سنوات الخدمة لأغراض التقاعد لموظفي العقود الديوان.
2. تعميم بشأن تنظيم إجازات أصحاب العقود.

3. بشأن شغل الوظائف الإشرافية.
4. قرار إداري بشأن تشكيل اللجنة القانونية الاستشارية.
5. تعميم بشأن ضم مدة الخدمة الحكومية السابقة "العاشرة".
6. المسابقات الداخلية لموظفي الفئة الثالثة.
7. ترحيل الاجازات
8. تمديد الاجازة الخارجية براتب
9. الالتزام بساعات العمل الرسمي
10. صرف بدل مواصلات للعقود
11. تنظيم الاجازات لموظفي العقود
12. تنظيم العمل بالإجازات خلال جائحة كورونا
13. تعميمات دورية تخص الإجازات والعطل الرسمية.

### تنمية وتطوير الموارد البشرية

قام ديوان الموظفين بالعديد من الإنجازات خلال عام 2021 في ملف تنمية وتطوير الموارد البشرية منها ما يلي:

#### الدورات والابتعاث والإجازات الدراسية

بلغ عدد المعاملات الصادرة عن الإدارة العامة لتنمية الموارد البشرية والتي تشمل المعاملات الخاصة بالدورات الخارجية والبعثات والإجازات الدراسية والتي منحت لموظفي الوزارات والمؤسسات والهيئات الحكومية خلال العام 2021 عدد (640) معاملة لمختلف الدوائر الحكومية حيث توضح الجداول التالية عدد المعاملات الصادرة حسب نوع المعاملة:

جدول 16: تصنيف معاملات الابتعاث والإجازات لعام 2021 لموظفي الخدمة المدنية

م	نوع المعاملة	الإجمالي
1	منح بعثة دراسية	1
2	القيام ببعثة دراسية	3
3	تمديد بعثة دراسية	3
4	منح اجازة دراسية	28
5	تجديد صلاحية إجازة دراسية	15
6	إلغاء إجازة دراسية	14
7	قيام بإجازة دراسية بدون راتب	8
8	تمديد اجازة دراسية - بدون راتب	61
9	استكمال إجراءات إجازة	5
10	رفض إجازة	36
11	عودة من اجازة	67
12	عدم العودة من إجازة	66

م	نوع المعاملة	الإجمالي
13	استعجال بشأن عودة من اجازة	79
14	اعادة احتساب عودة	27
15	مهمة عمل رسمية	37
16	قيام بمهمة عمل رسمية	2
17	إيقاف معاملة لعدم اكتمال متطلباتها	6
18	اجازة لحضور دورة تدريبية	24
19	التغيب عن العمل-تدريب	10
20	الموافقة على تنفيذ دورة تدريبية	1
21	ترشيح متدربين لدورات تدريبية	6
22	ترشيح مدرب	11
23	رفض عام	52
24	ردا على كتاب	32
25	ترشيح عضو لجنة	6
26	محضر اجتماع	3
27	تعميمات	28
28	متابعة أعمال النقابات	4
29	الاحتياجات التدريبية	5
	<b>الإجمالي الكلي</b>	<b>640</b>

### التدريب وتنمية رأس المال البشري:

بلغ عدد الساعات التدريبية التي نفذتها الإدارة العامة لتنمية الموارد البشرية (556) ساعة تدريبية على صعيد التدريب الوجاهي والتدريب عن بعد، هذا وقد بلغ عدد الحضور للدورات التدريبية (5142) كما بلغ عدد الساعات التدريبية التي تمت بالشراكة مع الدوائر الحكومية (416) وبحضور (1070) موظف، كما بلغ عدد الساعات التدريبية التي تمت بالشراكة مع مؤسسات محلية ودولية (82) وبحضور (11374)، هذا وقد تم تنفيذ عدد (8) ورشة عمل، كما قامت الإدارة العامة لتنمية الموارد البشرية باعتماد عدد (2242) شهادة لدورات تدريبية (حسب ما هو ملخص في جدول (17)).

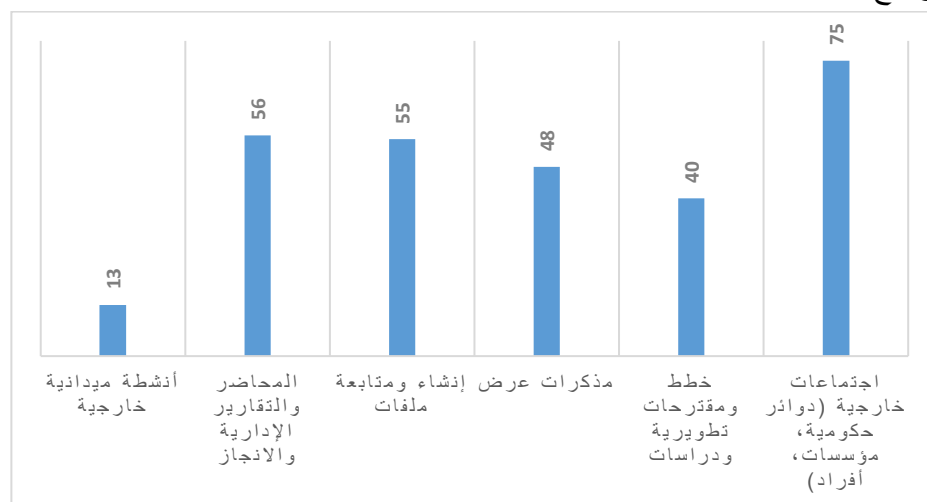
#### جدول 17: ملخص حول الدورات التدريبية لعام 2021

م	النشاط	التصنيف حسب الأشهر												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	دورات تدريبية وجاهية													
	عدد الساعات التدريبية	0	0	12	0	0	0	0	4	0	16	16	0	48
	عدد الحضور	0	0	8	0	0	0	0	82	0	126	54	0	270

دورات تدريبية عن بعد													
508	48	0	57	36	42	39	21	12	157	42	45	9	عدد الساعات التدريبية
4872	846	0	947	583	641	383	380	135	415	292	190	60	عدد الحضور
دورات تدريبية بالشراكة مع الدوائر الحكومية													
416	100	15	8	87	21	30	27	0	20	18	78	12	عدد الساعات التدريبية
1070	91	20	237	74	145	75	78	0	170	38	112	30	عدد الحضور
دورات تدريبية بالشراكة مع مؤسسات محلية ودولية													
82	0	34	0	0	6	30	0	0	3	9	0	0	عدد الساعات التدريبية
11374	0	10682	0	0	160	500	0	0	20	12	0	0	عدد الحضور
اعتماد شهادات دورات تدريبية													
142	15	0	15	0	0	4	17	41	0	0	50	0	دورات عبر المنصات الدولية
2100	0	0	0	0	2100	0	0	0	0	0	0	0	اعتماد شهادات تدريب zoom
2242	15	0	15	0	2100	4	17	41	0	0	50	0	الإجمالي الكلي
ورشات عمل													
8	0	0	1	1	3	1	1	0	1	0	0	0	ورشات عمل

### الأنشطة الإدارية:

بلغ عدد الأنشطة الإدارية التي قام بها ديوان الموظفين العام فيما يخص تنمية الموارد البشرية قرابة 287 نشاط موزعين كما هو موضح بالشكل.



شكل 21: ملخص الأنشطة الإدارية لمتابعة ملف تنمية الموارد البشرية لقطاع الخدمة المدنية عام 2021

## الخطط والمقترحات التطويرية والدراسات:

1. تعديل نماذج التعهد العدلي المقترحة الخاصة بالابتعاث والإجازة الدراسية بدون راتب.
2. المشاركة في دراسة وتصنيف الملف الورقي للموظف.
3. إعداد النماذج الجديدة الخاصة بمعاملات الإدارة العامة لتنمية الموارد البشرية.
4. تقديم مقترح تحديد المدة اللازمة للعمل بعد العودة من الابتعاث أو التدريب أو الإجازة الدراسية بدون راتب.
5. تقديم مقترح إنشاء الشهادة الالكترونية للدورات التدريبية التي تمت عن بُعد عبر برنامج الزووم.
6. صياغة تعميم الابتعاث ومتابعة ما يترتب عليه.
7. إعداد خطط تنفيذية للدورات التدريبية شهرياً وتعميمها على الدوائر الحكومية.
8. تقديم دراسة حول أبرز النقاط التي جاءت في النظام الأساسي المعدل للجامعات الفلسطينية ورفعها للإدارة العليا.
9. إعداد دليل عن خدمات الإدارة العامة لتنمية الموارد البشرية (سؤال وجواب).
10. إعداد ورقة علمية حول استراتيجية الارتباط الوظيفي.
11. إعداد مادة علمية حول العملية الإدارية الحكومية.
12. إعداد إفادة لمجلس الوزراء حول البرنامج التدريبي لموظفي المشاريع الدولية التابع لوزارة الخارجية.
13. صياغة وتقديم شروط تعديل المسمى الوظيفي لأطباء البورد الذي يعادل بورد الطب الفلسطيني (الابتعاث).
14. تقديم دراسة تطويرية لمقترح البرنامج التدريبي الخاص بإدارة المشاريع المقدم من وزارة الخارجية.
15. تقديم مقترح حول البرنامج التدريبي الخاص "بتوجيه الموظف الجديد".
16. إعداد دليل الجيب الخاص "بتوجيه الموظف الجديد".
17. إعداد دراسة حول ربط المسار الوظيفي بالمسار التدريبي.
18. إعداد مذكرة تفاهم مع المديرية العامة للتدريب بوزارة الداخلية والأمن الوطني.
19. إعداد مقترح لتعديل لائحة الابتعاث والتدريب لموظفي الخدمة المدنية.
20. دراسة الإعلان الخارجي وكراس الشروط المرجعية والعرض المالي الخاص باستقطاب مدربين للبرنامج التدريبي الخاص بإدارة المشاريع والتعاون الدولي المقدم من وزارة الخارجية وإجراء التعديلات اللازمة عليه وتقديم الملاحظات.
21. إعداد تصور مقترح حول آلية تنظيم العمل بملف الاجازات ومهام العمل بين الإدارة العامة لتنمية الموارد البشرية والإدارة العامة لشؤون الموظفين.
22. إعداد مقترح فني لحفل تكريم المدربين خلال النصف الأول من العام 2021.
23. إعداد دراسة إحصائية عن أعمال اللجنة العليا للابتعاث والتدريب وكافة المبتعثين أو الحاصلين على إجازة دراسية بدون راتب ولأزوال خارج البلاد.
24. إعداد دراسة مسحية لتحديث بيانات الاحتياجات الوظيفية في الكليات والأقسام في ضوء أعداد الطلبة، بالإضافة إلى البيانات موظفي العقود بجامعة الأقصى.
25. إعداد مقترح مشروع تدريبي لموظفي الفئة الأولى.
26. إعداد مقترح لتعديل لائحة الابتعاث والتدريب لموظفي الخدمة المدنية.

27. إعداد مقترح مشروع تدريبي لتوجيه مدراء الدوائر الجدد 2021.
28. إعداد مقترح فني للبرنامج التدريبي المعد لتوجيه مدراء الدوائر الجدد 2021.
29. رفع مقترح تعديل لائحة الابتعاث والتدريب لموظفي الخدمة المدنية للأمانة العامة لمجلس الوزراء.
30. تجهيز دراسة حول المرجعيات التي تم الاستناد عليها في تحديد الاحتياجات الأكاديمية لمؤسسات التعليم العالي.
31. إعداد دراسة حول حصر الاحتياجات التدريبية للدوائر الحكومية للعام 2022.
32. تعديل وتطوير مقترح لائحة الابتعاث والتدريب لموظفي الخدمة المدنية.

### الأنشطة الميدانية الخارجية

شارك ديوان الموظفين بقرابة 16 نشاط خارجي يهدف لتنمية الموارد البشرية الحكومية أو المؤسسات الشريكة.

جدول 18: الأنشطة الميدانية لتنمية الموارد البشرية لعام 2021

م	الدورة	الجهة
1	المشاركة في تنفيذ الدورة التدريبية الخاصة بمدونة السلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة ودورة حقوق نهاية الخدمة.	المجلس الأعلى للقضاء.
2	المشاركة في البرنامج التدريبي الخاصة بالموظف الجديد	مختلف الوزارات والدوائر الحكومية
3	المشاركة في البرنامج التدريبي "تأهيل الموظف الجديد"	وزارة الأوقاف والشؤون الدينية.
4	المشاركة في البرنامج التدريبي "الجوانب القانونية في مجال التحقيقات الإدارية وتوقيع الجزاءات"	المعهد العالي للقضاء الفلسطيني.
5	مشاركة في دورة بعنوان فن إدارة الحوادث والكوارث وكذلك دورة بعنوان فن التعامل مع الجمهور.	النيابة العامة
6	مشاركة في عقد دورة بعنوان إدارة الوقت وتعزيز الكفاءة الإدارية.	بلدية النصيرات
7	عقد دورة في بعنوان كيفية الاستعداد لدخول سوق العمل الحكومي.	مؤسسة Tech Box
8	عقد ورشة عمل خارجية حول كيفية الدخول لسوق العمل.	المؤسسة الكويتية
9	مشاركة في عقد دورة إدارة التغيير الاستراتيجي	وزارة الأوقاف
10	عقد دورة وسائل الارتقاء وتطوير الأداء.	وزارة الأوقاف
11	عقد دورة تدريبية بعنوان مهارات العمل الجماعي وبناء فرق العمل.	سلطة الأراضي
12	عقد دورة بعنوان الأمن السيبراني.	وزارة الداخلية والأمن الوطني
13	مشاركة في عقد دورة حقوق وواجبات الموظف.	وزارة الأوقاف
14	مشاركة في عقد دورة بعنوان مدونة السلوك وأخلاقيات المهنة للموظفين حديثي التعيين.	المجلس الأعلى للقضاء
15	محاضرة بعنوان التعيينات والعقود ونهاية الخدمة (الدليل القانوني لموظفي عقود وزارة الأوقاف والشؤون الدينية/اناث).	وزارة الأوقاف
16	لقاء محاضرة بعنوان التعيينات والعقود ونهاية الخدمة (الدليل القانوني لموظفي عقود وزارة الأوقاف والشؤون الدينية/ رابطة علماء فلسطين- ذكور).	وزارة الأوقاف



### ورش العمل

أعد و/ أو شارك الديوان في 27 ورشة عمل على مدار العام 2021 منها ما هو داخلي ومنها ما هو حكومي أو خارجي.

جدول 19: ورش العمل التي شارك و/أو أعتها ديوان الموظفين في عام 2021

م	الورشة	صفقتها
1.	ورشة العمل الخاصة بإشكاليات ملف إدارة التسابق على الوظائف العامة.	داخلية
2.	ورشة عمل تعديل قانون الخدمة المدنية.	حكومية
3.	ورشة عمل بشأن ضبط سرية المعلومات في ديوان الموظفين العام.	داخلية
4.	ورشة العمل الخاصة بمناقشة الإطار الاستراتيجي لديوان الموظفين العام والخطة التشغيلية 2022.	داخلية
5.	ورشة عمل بخصوص قانون التنفيذ الشرعي	حكومية
6.	ورشة عمل بعنوان التحول الالكتروني للمعاملات الصادرة من الديوان	داخلية
7.	ورشة عمل حول ضريبة الاشغال والعوائد الأخرى التي تفرضها بلديه غزة وعلاقتها بالقانون	خارجية
8.	ورشة عمل حول تطوير الموقع الالكتروني لديوان الموظفين العام	داخلية
9.	اليوم الدراسي لتحديث مدونة السلوك الوظيفي الخاصة بديوان الموظفين العام	خارجية
10.	عقد ورشة عمل في مؤسسة إبداع حول كيفية كتابة السيرة الذاتية الاستعداد لمسابقات التوظيف.	خارجية
11.	ورشة عما حول آلية التعامل مع الأقسام في الوظائف الإشرافية	حكومية
12.	ورش عمل تثقيفية للجان العلمية ولجان المقابلات عدد 15	حكومية
13.	مؤتمر ذوي الإعاقة وآليات التعامل معهم في ملف التوظيف	حكومية

### الملف المالي

- النفقات التشغيلية (المبالغ المصروفة بالشيكل): بلغ إجمالي قيمة النفقات التشغيلية لديوان الموظفين العام مبلغ 244.297 شيكل (مئتان وأربعة وأربعون ألفاً ومئتان وسبعة وتسعون شيكل) موزعة على النحو التالي:

جدول 20: النفقات التشغيلية لعام 2021

المبلغ	بنود الإنفاق	
	البيان	الرقم
2554	محروقات	206
47143	قرطاسية ولوازم مكتبية	207
49952	صيانة واصلاحات	208
14579	لوازم استهلاكية	209

210	وسائل نقل	15114
301	إعلانات وبطاقات	550
302	بوفيه الوزارة	7560
303	ضيافة وفود ونثرية	10419
-	تركيبات دائمة	9690
-	الرواتب الأساسية	17343
-	مكافآت الموظفين	300
-	نفقات عامة متنوعة	44293
-	إصلاحات رأسمالية	15000
-	حاسوب وتوابعه/ كمبيوتر	8000
-	اثاث مكتبي	1800
الإجمالي بالشيكل		244,297

- النفقات المركزية (المبالغ المصروفة بالدولار) / بلغ إجمالي قيمة النفقات المركزية المصروفة لديوان الموظفين العام مبلغ 19.621 دولار (تسعة عشر ألفاً وستمئة وواحد وعشرون دولار) موزعة على النحو التالي:

جدول 21: النفقات المركزية لعام 2021

المبلغ	بنود الإنفاق	
	البيان	الرقم
16600	حاسوب وتوابعه/ كمبيوتر وملحقاته	--
2850	نفقات أخرى	--
171	اشتراكات وكالات وخدمات أخرى	--
19,621	الإجمالي بالشيكل	

### الاستنتاجات

1. يظهر التقرير بوضوح التقدم الملحوظ على ملف الموارد البشرية للخدمة المدنية والنقلة النوعية التي شهدتها من خلال وجود هياكل تنظيمية محدثة ووضوح في التسكين والتكليفات، الانتهاء من إشكالات كثيرة مثل العقود والبطالة، وجود دراسات نوعية يتم الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات.
2. وجود حاجة لتعديل نمطية تقييم الأداء والاستفادة من مخرجاته حيث تبين أن الحكومة لا تعطي هذا الملف الأهمية اللازمة له مما يقلل من جدية وكفاءة التقييم.
3. يظهر التقرير توجه لدى الديوان لإعادة هندسة عملياته على الرغم من ازدياد الأعباء وقلة الكادر البشري حيث ما زال الإنجاز في هذا الملف لم يصل للحد المطلوب الأمر الذي يحتاج تركيز من الديوان عليه في الفترة المقبلة وهو ما تم مراعاته في إعداد الإطار الاستراتيجي للديوان 2022-2024.
4. يظهر التقرير وجود حوسبة عالية الكفاءة لخدماته وتحليل متمكن للأنظمة وإيجاد مخرج داعم للعمليات المختلفة وفق رؤية متمكنة ومبتكرة في مجال الحوسبة.
5. يظهر التقرير وجود تطور نوعي على ملف التعيينات وتحسن كبير بالإنجاز على الرغم من ازدياد الطلب على الوظائف الحكومية وكثرة أعداد المتقدمين للوظائف حيث أصبحت آلية التطوير للملف وفق التوجهات العالمية أصبحت محط اهتمام الديوان خلال الأعوام 2022-2024 وتم مراعاة ذلك في الإطار الاستراتيجي 2022-2024.
6. ما زالت المعاملات الواردة للديوان في ملف موظفي الخدمة المدنية بازدياد ملحوظ الأمر الذي يتوقع أن يلقي انخفاض خلال الأعوام القادمة مع تنفيذ المزيد من إعادة هندسة العمليات.
7. التطور الملحوظ في اقبال موظفي الخدمة المدنية والحكومة بجميع مكوناتها للحصول على استشارات قانونية ورأي الديوان في الملفات المختلفة التي تخص الخدمة المدنية.
8. بات واضحاً من القدر الذي يشارك فيه الديوان في اللجان المختلفة على أهمية دوره وتواجده وقيادته لملفاته المختلفة.
9. شهد عام 2021 تطور ملحوظ في ملف التدريب ونقله نوعية له لكن ما يزال عنصر التشبيك للعلاقات وإيجاد المزيد من فرص الابتعاث والتدريب بحاجة لمزيد من الجهود والمتوقع أن تتقدم بشكل واضح خلال عام 2022 بعد إطلاق المعهد الوطني للقيادة والإدارة.

### التحديات والتوصيات

#### ➤ التحديات:

- جائحة كورونا التي أدت إلى حدوث تغيير كبير في الدوام لموظفي الخدمة المدنية بشكل عام ولموظفي الديوان بشكل خاص وتراكم وترحيل للأعباء الوظيفية.
- 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.

- عدم دقة البيانات المتوفرة 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.
- ضعف التمويل الحكومي لمخصصات تحفيز الموظفين ورفع كفاءتهم.
- 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.
- تقاعد عدد كبير من الموظفين وعدم سهولة توفير بدائل.

#### ➤ التوصيات:

- اعتماد المبادرات التي تم تجهيزها ضمن الخطة التشغيلية لعام 2020 وعام 2021.
- تخصيص تمويل حكومي او خارجي من خلال الحكومة لاعتماد البرامج التي أوردها الديوان في الإطار الاستراتيجي 2022-2024.





