



ديوان الموظفين العام

النقابة العامة

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:

الخطيط ورسم السياسات:

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

- ✓ متابعة الهياكل التنظيمية للدوائر الحكومية المختلفة وإعادة تskin كافة موظفي الخدمة المدنية وحصر التكليفات.
- ✓ 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.

✓ تمكّن من تطوير الأدلة والتشريعات وإعداد عشرات الدراسات التحليلية ومسودات القرارات 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 والاسكان وجرى تأسيسه وتجهيزه.
- ✓ تطوير عدد 7 أنظمة محاسبة وحوسبة عدد 14 خدمة جديدة.
- ✓ تم استقبال أكثر من (19500) مراجع ومندوبي الوزارات على مدار العام.
- ✓ تمكّن 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 و 6 أنشطة مركزية لإدارة ملف الرقابة على الوظائف الإشرافية.

الخدمات المقدمة لموظفي الخدمة المدنية:

- ✓ تم انجاز عدد (42186) معاملة مختلفة فيما يتعلق بإدارة شؤون الموظفين على مستوى الحكومة فيما يخص مجموعة من خدمات الموظفين كان أبرزها (الإجازات بأنواعها، الترقى المستحقة، بدل التقى، 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 و 9094 موظف حكومي.

✓ أصدر الديوان 2790 قرار تعيين و 2333 تشغيل على بند العقد وأجرى 417 تعديل وظيفي وتم التشغيل لـ عدد 3129 على بند مكافأة البدلاء والامتياز كما وأجرى 566 معاملة نقل وانتداب.

✓ تم إجراء عدد (8700) معاملة على بنود التعيينات المختلفة مثل (قرارات تعيين، الترقى، تشغيل مؤقت، تشغيل على بند بدل أومة، 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 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.

✓ 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.

الوصيات 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.....	جدال التشكيلات والأوصاف الوظيفية
9.....	الهياكل 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.....	الإعلانات 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.....	التعيميات
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	الملحق

قائمة الجداول

8	جدول 1: ملخص الوظائف في جداول التشكيلات
9	جدول 2: سير العمل في الهيأكل التنظيمية على مستوى الحكومة خلال عامي 2020 و 2021
10	جدول 3: ملخص إحصائي حول الهيأكل التنظيمية والسكنينات والتكليفات
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 لدى ديوان 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/or 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 الإعاقه من موظفي الخدمة المدنية.....	12
شكل 5: المتقدمين من ذوي الإعاقه 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 2021حسب نوع الإعلان والجنس	30
شكل 15: ملخص الجهد 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. ابراز 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 ومنتشرة 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 والحرaka 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 منبقة 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 2008-2020.

8. إعداد التقرير السنوي لعام 2020.

9. إعداد التقارير الشهرية والربعية لديوان الموظفين العام.

جدوال 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.

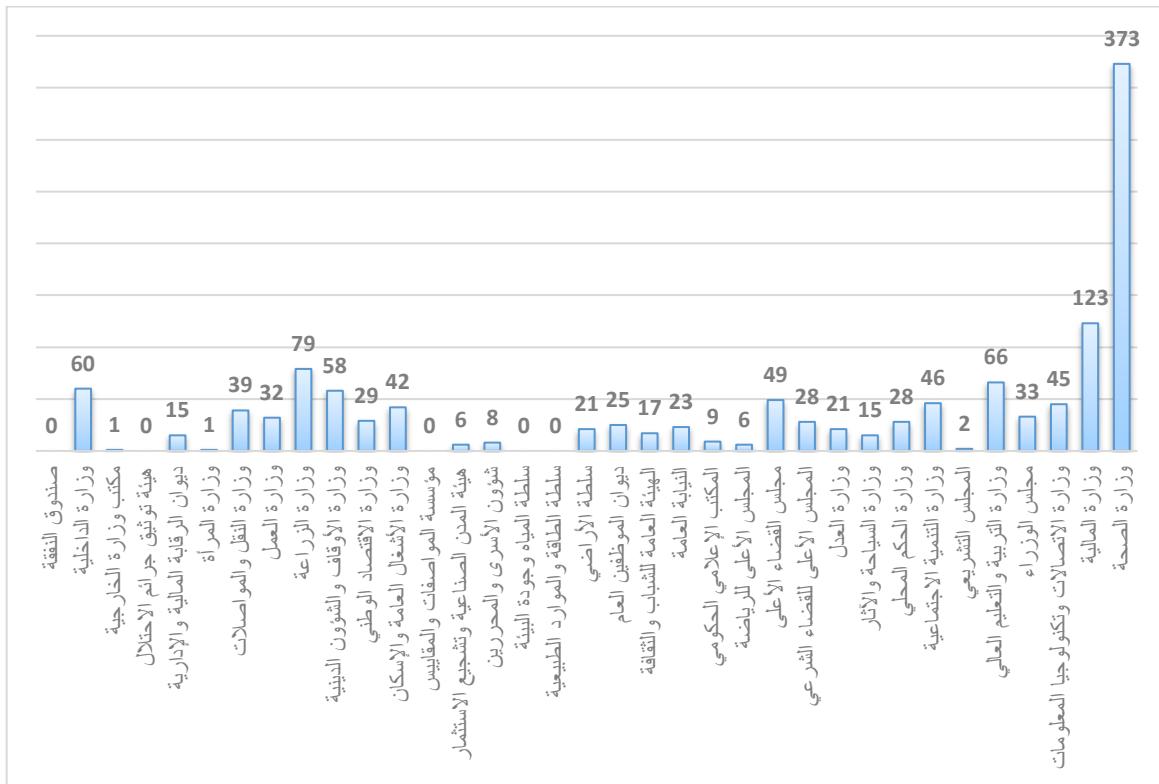
2. قام الديوان بتجهيز بنك من الأوصاف الوظيفية لجميع الوظائف المطروحة بإجمالي 1538 وصف وظيفي

جهزت خلال عام 2021.

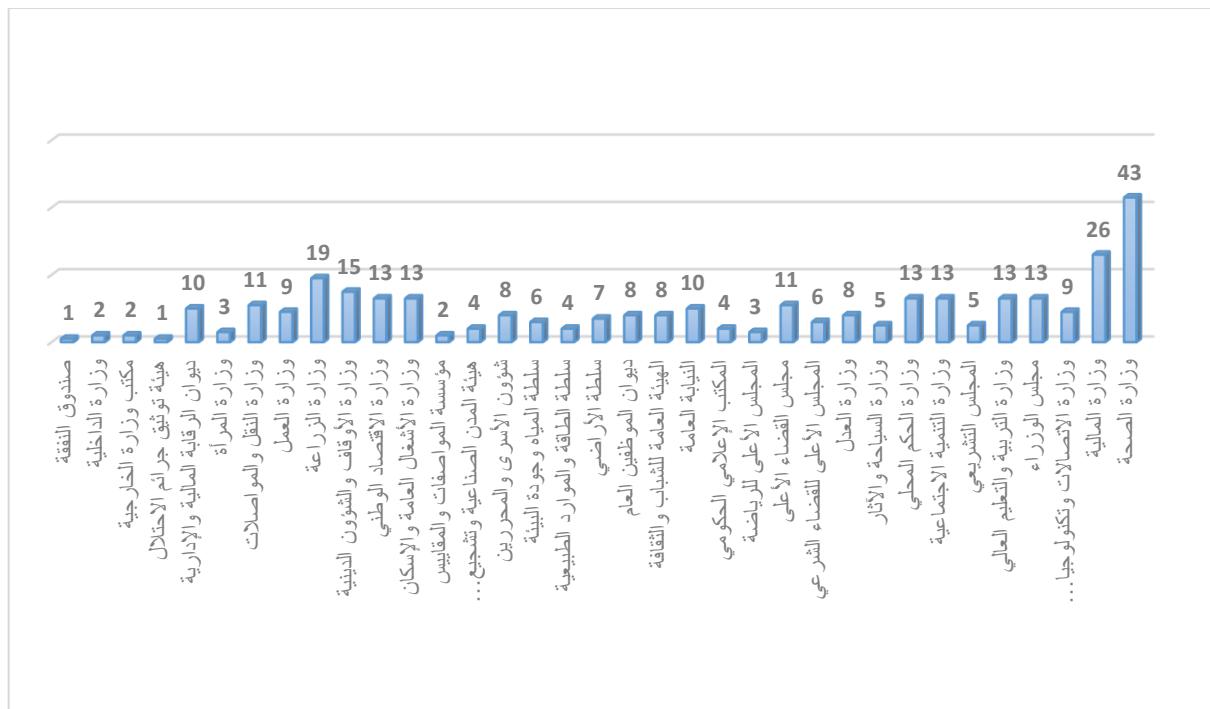
3. تم التنسيق مع وزارة المالية لإعداد جدول الإحداثات الوظيفية لعام 2022 حيث رصد 1050 وظيفة.

جدول 1: ملخص الوظائف في جداول التشكيلات

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



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



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

الهيكل التنظيمية

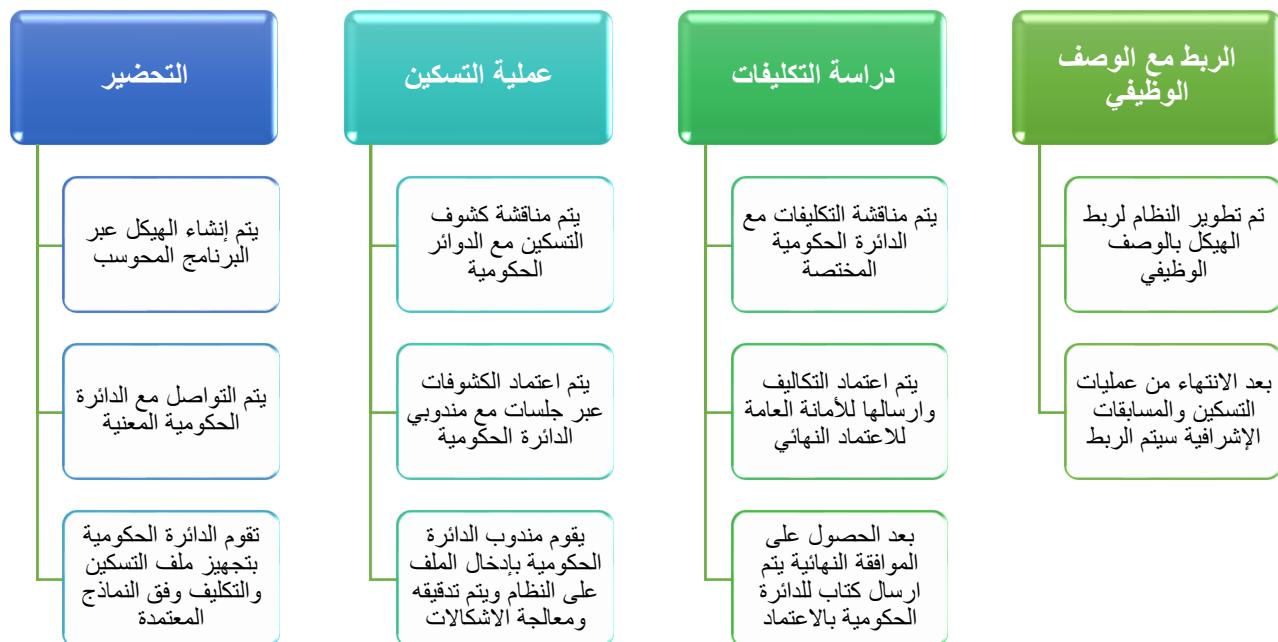
خلال عام 2021 استمر ديوان الموظفين في العمل على انفاذ قرارات مجلس الوزراء بخصوص تحديث الهيكليات لجميع الدوائر الحكومية حيث عقدت لجنة الهيكلات الحكومية 48 لقاء ونفذ الديوان المهام المختلفة بالخصوص أهمها:

1. تم رفع مقترن لمعالجة القضايا العالقة المرتبطة بملف إعادة الهيكلة الحكومية.
2. تم إعداد ورقة خاصة حول سياسات التعامل مع التكليفات عند التسليم على الهيكل الجديدة.
3. يعتبر ملف إعادة الهيكلة للدوائر الحكومية الملف الرئيسي لعمل دائرة الهيكلات 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 الهيكل التنظيمية على مستوى الحكومة خلال عامي 2020 و 2021

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

أو التي تم دمجها في عام 2021	<ul style="list-style-type: none"> - وزارة الاقتصاد الوطني - وزارة الزراعة - وزارة الحكم المحلي - المجلس التشريعي - مؤسسة المواصلات والمقاييس - وزارة السياحة والآثار - وزارة شؤون المرأة - الامانة العامة لمجلس الوزراء - وزارة الداخلية - الهيئة الفلسطينية المستقلة لملاحة جرائم الاحتلال الصهيوني بحق الفلسطينيين. 	<ul style="list-style-type: none"> - وزارة الاوقاف والشؤون الدينية - المجلس الأعلى للقضاء - وزارة العدل - وزارة التربية والتعليم العالي - ديوان الرقابة المالية والإدارية - وزارة النقل والمواصلات - مكتب الشؤون الخارجية
------------------------------	--	--



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

جدول 3 : ملخص إحصائي حول الهياكل التنظيمية والتسكينيات والتکلیفات

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

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

تطوير المسار الوظيفي

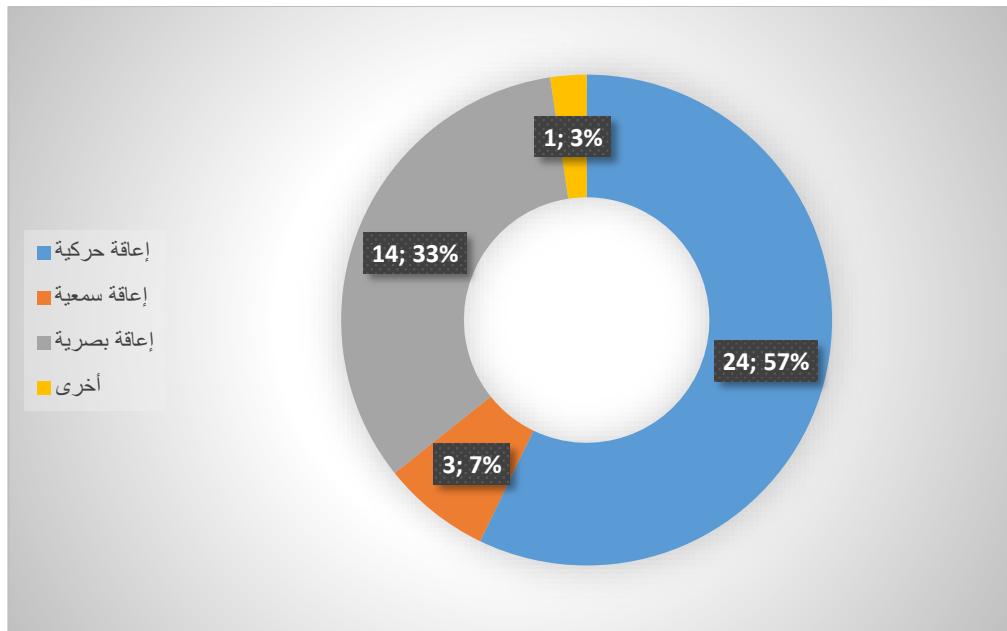
- أعد ديوان الموظفين العام مقترن مفصل حول الوظائف الإشرافية ووظائف الفئة الأولى وتم رفعها لمجلس الوزراء واعتمدتها.
- عكف ديوان الموظفين بالتعاون مع وزارة المالية على إعداد دراسات حول التعديل الوظيفي لموظفي الخدمة المدنية من الفئة الثالثة والفئة الرابعة والفئة الخامسة حيث تم إعداد دراسة إحصائية شاملة بالخصوص ومن ثم تم إعداد لائحة للتعديل الوظيفي حالياً يتم صياغة قرار التعديل كمرحلة أولى تستهدف قرابة 1299 موظف من الحاصلين على البكالوريوس من الفئة الثالثة حيث متوقعة أن تطلق في الربع الأول من عام 2022.
- 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.
- تم تنفيذ ورشة عمل داخلية حول تطوير المسار الوظيفي.

ملف ذوي الإعاقة

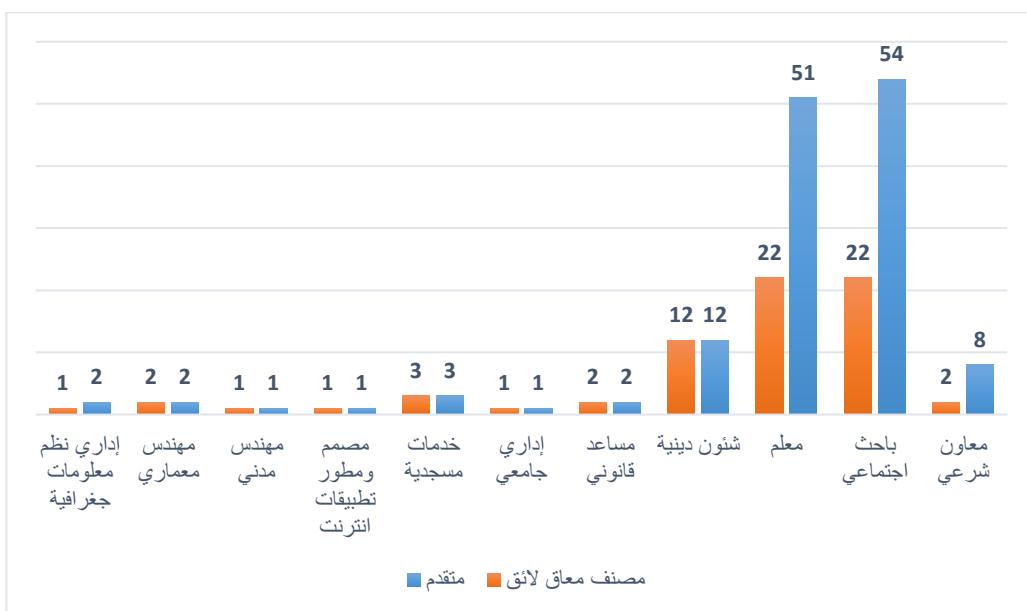
انطلق ديوان الموظفين العام في عام 2021 بتطبيق لائحة ذوي الإعاقة التي تم اعتمادها عام 2020 وهذه الخطوات هي الأولى لدعم هذه الفئة وأبرز ما تم في هذا المجال يتلخص في جدول (4).

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 وم مقابلاتهم من قبل لجنة تحديد درجة الإعاقة من موظفي الخدمة المدنية



شكل 5: المتقدمين من ذوي الاعاقة 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 ب مختلف 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

ال Benson	العدد	الجهة الشريكة	الوظائف المستهدفة	تقييم المشروع
مشروع التشغيل الحكومي الدوار	400 (تم توسيعه 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 تعزيز خدمات النظافة	200 (تم إضافة المزيد من الدوائر الحكومية)	وزارة المالية	خدمات النظافة	% 85 نسبة الرضا للدوائر الحكومية تم التقييم عام 2021

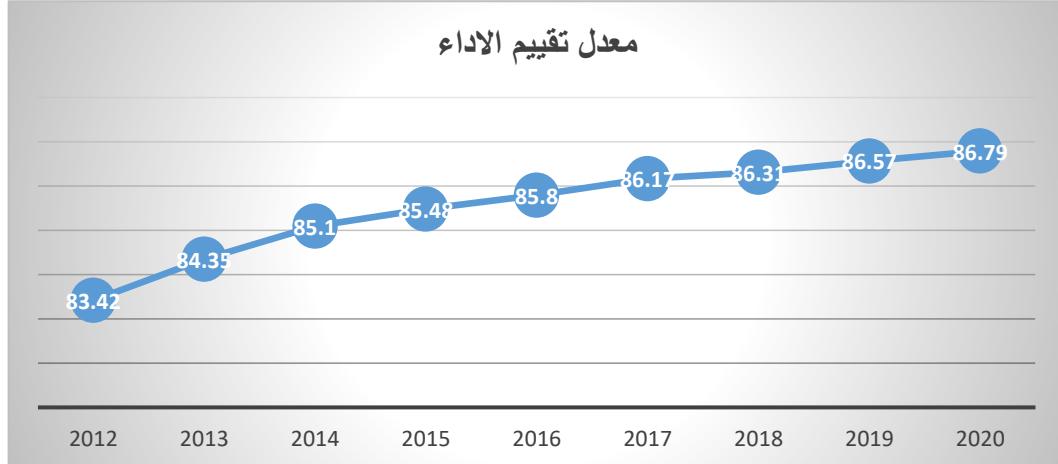
تقييم الأداء لموظفي الخدمة المدنية

- تم نشر نتائج تقييم الأداء لموظفي الخدمة المدنية للعام 2020 بالإضافة إلى متابعة عملية تقييم الأداء لعام 2020 ومتابعة تظلمات الموظفين في الدوائر الحكومية ومعالجة كافة المشكلات الموجودة.
- استكمال ورفع الدليل الاسترشادي للجان تقييم الأداء على موقع ديوان الموظفين العام.
- 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	معدل تقييم الأداء	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
86.79	86.57	86.31	86.17	85.80	85.48	85.1	84.35	83.42		

معدل تقييم الأداء



شكل 6: معدل تقييم الأداء من سنة 2020-2012

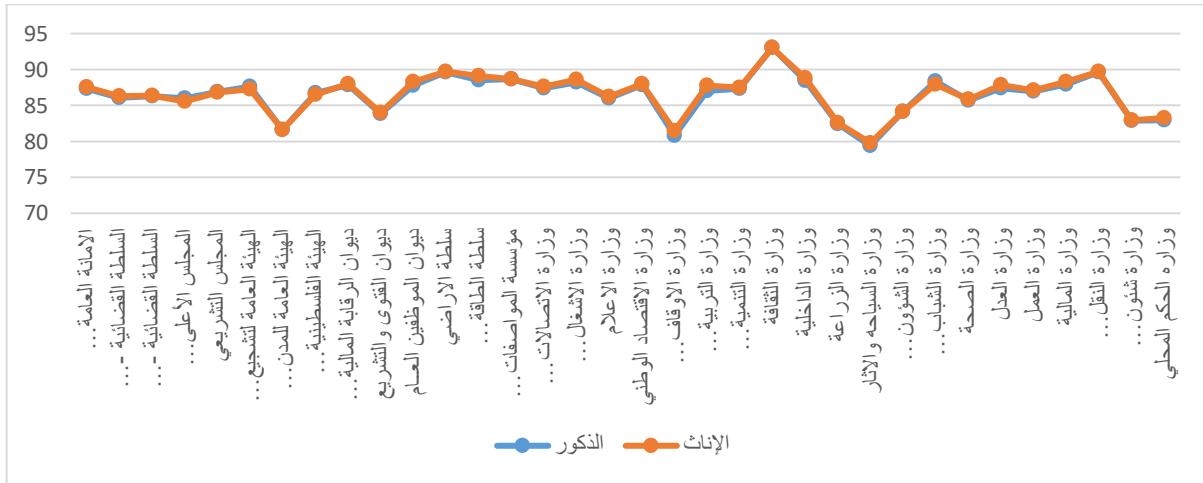
4. يبين جدول (7) أن وزارة التربية والتعليم العالي ووزارة الصحة هما اللتان تقدان مؤشر تقييم الأداء حيث أنهما تشكلان 81% من مجموع موظفي القطاع الحكومي بحيث يتمحور متوسط تقييم الأداء الإجمالي لموظفي الحكومة بين تقييم الوزارتين المذكورتين. كما أن معدل تقييم الأداء في هاتين الوزارتين في تصاعد مستمر.

جدول 7: توزيع تقييم الأداء لعام 2020 حسب الدائرة الحكومية

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

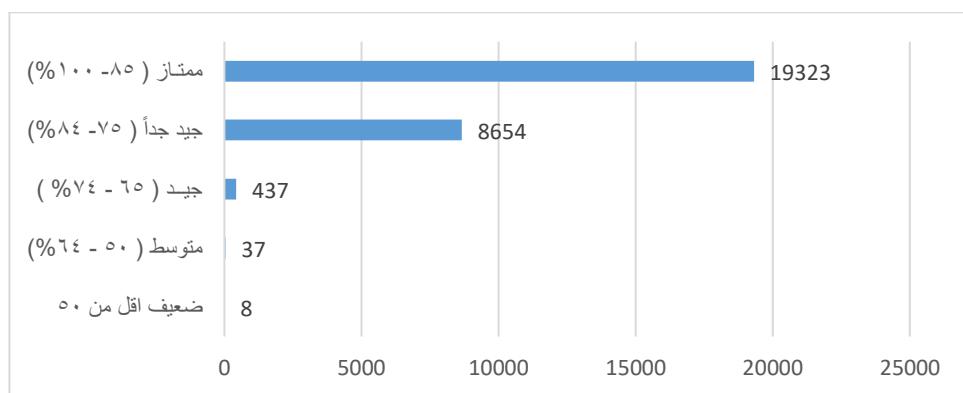
النسبة	العدد	المتوسط	الدائرة الحكومية
0.3%	87.81	82	وزارة العدل
0.6%	87.13	174	وزارة العمل
1.9%	88.28	549	وزارة المالية
0.5%	89.70	149	وزارة النقل والمواصلات
0.1%	82.91	42	وزارة شئون الاسرى والمحررين
1.0%	83.28	296	وزارة الحكم المحلي
100.0%	86.79	28459	متوسط التقييم الإجمالي

٥. كما ويوضح الشكل رقم (٧) أن تقييمات الإناث أعلى من تقييم الذكور.



شكل ٧: متوسط التقييم مع جنس الموظف

٦. تتوزع مراتب الأداء وفق قانون الخدمة المدنية كما في الشكل (٨) حيث أن عدد الموظفين الحاصلين على تقييم أداء جيد جداً فما فوق 27977 موظف بنسبة 97.72% وهي نسبة أعلى من باقي السنوات.



شكل ٨: 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 تعليم 8/2021 باحتساب سنوات الخدمة على بند عقد ديوان لأغراض التقاعد.
3. دراسة واستحداث مسمى طبيب بشري اخصائي 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 الموظفات في الخدمة المدنية الممنوح لهن اجازات امومة.
9. دراسة احصائية 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 الموظفات 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 (قابلة 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 المستكفيين العائدين وأالية التعامل معهم في المرحلة القادمة.
21. دراسة بشأن الموظفين غير المسكنين على الهيكلية التنفيذية وغير مقيمين.
22. دراسة ملفات المستكفيين العائدين وإنجاز قرابة 1200 معاملة تخصهم.
23. الانتهاء من اعداد مشروع المؤشرات الإحصائية والتقارير وجاري البدء بحosiتها.
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 مقترن تطويري يساهم في تطوير الخدمات التي لها تماش مع المواطنين.
28. إعداد مقترن لدراسة تخصصات الخريجين غير المشمولة في الإعلانات الوظيفية، ودراسة تطوير النظام الأساسي للكليات والجامعات الفلسطينية.
29. الانتهاء من اعداد دراسة حول موظفي الدبلوم المجرسين 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 وشواخر موظفي وزارة الصحة من 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 التكفلة المالية لتطبيق المسمى الوظيفي (نائب مدير مدرسة).
33. اصدار تقرير إحصائي لتقييم نتائج اختبار باحث اجتماعي.
34. حصر الوظائف على الفئة الثالثة والمؤهلات العلمية المقبولة لتلك الوظائف بغرض ارسالها 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 للشئون الموظفين حيث تم إعادة هندسة 13 خدمة.
4. تحديث منهجية تقييم الخدمة الإلكترونية وإطلاق استبانة لتقييم برنامج المراسلات الداخلية.
5. قام مجلس الجودة بالتحضير لتقدير 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 الازمة وحصل الديوان على الترتيب الخامس في الجائزة.
6. دراسة الحاجة لتحديث وتطوير العمل في برنامج المراسلات الداخلية ليشمل إدارة الاجتماعات وتحديث منهجية تقييم الخدمة الإلكترونية 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 المبني شملت اجراء صيانة كاملة وتركيب خزانات المنيوم ومعالجة جميع مشاكل تسرب المياه وتعديل الخلطات وكافة اللوازم وكل ما يلزم.
 7. توفير ستائر جديدة لصالح قاعات المقابلات في الطابق الأرضي (البروم) مع إعادة ترتيب أسلاك.
 8. الكهرباء والانترنت والطابعات حيث تم وضعها ضمن أنابيب بلاستيكية مخصصة بهدف السلامة والترتيب.
 9. إنشاء زاوية تصوير (إعلامية) في الطابق الأرضي لصالح وحدة العلاقات العامة والاعلام وذلك من أجل عقد اللقاءات الصحفية مع الشخصيات الاعتبارية والوفود الزائرة.
 10. توفير مكاتب جديدة لصالح الموظفين الجدد عدد (15) مكتب داخل مبني الديوان.
 11. توفير المستلزمات المختلفة وأجهزة تكييف وأجهزة حاسوب وغيرها.

12. حوسبة جميع طلبات المستلزمات الخاصة باحتياجات الإدارات المختلفة المطلوبة من الادارة بالإضافة الى طلبات الصيانة حيث تم الاستغناء عن النظام الورقي واستبداله بنظام الالكتروني 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 التميز 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. الالشراف 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 (اعفاء ضريبي-عودة من إجازة - صرف بدل السفر الثابت-تعديل المؤهل العلمي - إجازة بدون راتب- ترقيات -- انتداب - استقالة. الخ).

التحول الإلكتروني وتكامل البيانات

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

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

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

ال المستهدف	مرحلة	نوع الخدمة	الوصف	البند
			- ربط خدمات المنح والتمديد والعودة والإلغاء بحجز وفك حجز الراتب، وذلك بالتنسيق مع وزارة المالية لضبط عمليات صرف وإيقاف صرف الراتب	
موظفي الحكومة العاشرة	داخلي	جديد	تجهيز نظام احتساب مدة العقود كسنوات خدمة لغرض التقاعد لتعيينات الحكومة العاشرة	احتساب مدة العقود لتعيينات الحكومة العاشرة
- موظفي الخدمة المدنية - وزارة المالية	داخلي	تطوير	- إعادة حوسبة الخدمة بحيث تتناسب مع نظام الموازنة الحكومي الجديد. - حوسبة شاشات خاصة بتعديل صرف الساعات الإضافية للموظفين والحاقة 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.	صرف الساعات الإضافية
- ديوان الموظفين العام - الباحثين	داخلي	جديد	- 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 الحاكمة من خلال المعاملات مثل (تكرار حالات الصرف للمعالين - موظفين لهم علاوات إشرافيه بدون مسمى اشرافي - فئات وظيفية غير مطابقة للدرجات ... الخ).	برنامج التقارير والاحصائيات ومتابع الإنجاز
موظفي ديوان الموظفين العام	داخلي	تطوير	- 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.	نظام أرشفة المعاملات الواردة
موظفي الخدمة المدنية	داخلي	تطوير	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 النظام الداخلي لتنفيذ المعاملات
موظفي الخدمة المدنية	خارجي	جديد	حوسبة شاشة استعلام متقدم عن حركة الموظف على المعابر، وربطها ببيانات الاجازات التي قام بها، ويتم تحديث تلقائي لبيانات الاجازة على نظام المعابر التابع	حركة الموظف على المعابر

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

ال المستهدف	مرحلة	نوع الخدمة	الوصف	البند
			والمحاور المسئول عن تقييمها لكل عضو وكذلك امكانية اعادة تعيين كلمات المرور للدخول على النظام للأعضاء، وكذلك امكانية نقل متقدم من جلسة الى اخرى.	
موظفي الخدمة المدنية	داخلي	جديد	- تطوير نظام انشاء اعلانات داخلية للوظائف الإشرافية الخاصة بمدراء الدوائر ورؤساء الاقسام ورؤساء الشعب. - 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). - تم تعزيز النظام بإشعارات رسائل نصية للمقبولين والمرفوضين ورسائل عامة للتواصل مع الموظفين اصحاب الطلبات. - تطوير شاشات احتساب بيانات المؤهل العلمي والتکليف.	نظام انشاء اعلانات داخلية للوظائف الإشرافية
- موظفي الخدمة المدنية - وزارة المالية	خارجي	تطوير	استكمال عمليات الربط مع وزارة المالية بإنجاز عمليات ربط في المجالات التالية: - إتاحة الهيكليات المعتمدة في ديوان الموظفين للاستفادة منها في الربط مع الإدارة العامة للموازنة في وزارة المالية لتنفيذ مشروع موازنة البرامج والأداء. - إتاحة بيانات المسميات الوظيفية لوزارة المالية. - إتاحة كشوفات التركيز وبيانات الصادر الخاص بالديوان. - الحصول على بيانات حالة الراتب من وزارة المالية. - توفير بيانات الموظفين وحالاتهم لوزارة المالية.	عمليات الربط مع وزارة المالية
- موظفي وزارة التعليم - موظفي ديوان الموظفين العام	خارجي	تطوير	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.	الربط مع بيانات وزارة التعليم

ال المستهدف	مرحلة	نوع الخدمة	الوصف	البند
- موظفي وزارة الصحة - موظفي ديوان الموظفين العام		جديد	الربط الإلكتروني مع وزارة الصحة حيث تم اتاحة هيكلاية الوزارة بشكل محسوب للاستفادة منها في نظام الوزارة الداخلي وتسكين الموظفين ضمن الهيكلية المحدثة ومن ثم إعادة قراءة التسكيנות وتطبيقاتها على نظام ديوان الموظفين الداخلي.	الربط الإلكتروني مع وزارة الصحة
موظفي الخدمة المدنية	خارجي	جديد	تشغيل نظام المقابلات المحوسبة IQMS من خلال الربط غير الشبكة الحكومية مع وزارات (المالية - الصحة - التربية والتعليم).	الربط غير الشبكة الحكومية مع الوزارات
- وزارة الداخلية - وزارة التربية والتعلم - المجلس الأعلى للقضاء - الجمهور	خارجي	جديد	تنظيم امتحانات محوسبة لصالح جهات حكومية مثل: - وظيفة ضباط اختصاص لوزارة الداخلية - الشق العسكري. - وظيفة كاتب ضبط لوزارة الداخلية - الشق العسكري. - امتحانات الشامل بدورتين لعام 2021 لصالح وزارة التربية والتعليم. - وظيفة قاضي صلح لصالح المجلس الأعلى للقضاء النظامي.	امتحانات محوسبة لصالح جهات حكومية
- ديوان الموظفين العام - الجمهور	خارجي	جديد	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 أغاثة مجتمعية، مهندس انظمة تشغيل، مبرمج قواعد بيانات، مهندس قواعد بيانات، مبرمج صفحات الكترونية وتطبيقات الانترنت، مهندس صفحات الكترونية وتطبيقات الانترنت.	امتحانات محوسبة لإعلانات ينظمها ديوان الموظفين
موظفي ديوان الموظفين العام	داخلي	جديد	- تطوير الشبكة اللاسلكية بتركيب وحدات Unifi متطرفة وبسرعة عالية لمواكبة التطور الحاصل في عدد الاجهزة والأنظمة العاملة داخل ديوان الموظفين.	أعمال تطوير المعدات والشبكة والبنية التحتية داخل الديوان

ال المستهدف	مرحلة	نوع الخدمة	الوصف	البند
			<p>- رفع كفاءة أجهزة الحاسوب العاملة داخل ديوان الموظفين بتوفير 40 جهاز حاسوب (لا بتوب) جديد.</p> <p>- توفير 28 جهاز لوحي Tablet للعمل من خلال نظام المقابلات المحوسبة الخاص بلجان المقابلات.</p> <p>- توفير جهاز Workstation وتجهيزه كسيرفر موازي لسيرفر نظام المقابلات المحوسبة ضمن خطة الجهزية أثناء عقد المسابقات الإشرافية.</p> <p>- حجز سيرفرات داخل وزارة الاتصالات وتجهيزها كسيرفرات موازية لسيرفر نظام المقابلات المحوسبة ضمن خطة الجهزية أثناء عقد المسابقات الإشرافية.</p> <p>- ترقية برنامج المراسلات الداخلي Output Messenger بتنعيم خاصية ادارة المهام والتتبعات والبريد الالكتروني.</p> <p>- توفير جهازين ماسح ضوئي حديث لصالح قسم الصادر والوارد لرفع كفاءة العمل داخل القسم.</p> <p>- متابعة تجهيز الشبكة وفحص جميع النقاط والباتشات في الطابق الرابع الجديد والبالغ عددها 160 نقطة.</p> <p>- تطوير الشبكة السلكية للديوان بتركيب Managed Switch عدد 9 ذات السرعة العالية لتحسين أداء العمل على الأنظمة المحوسبة للديوان.</p>	

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 الاعلام وسائل التواصل 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 بثرات
72	إنتاج 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، يوتوب، تطبيق هاتف، يوتوب)	قنوات ديوان فعالة

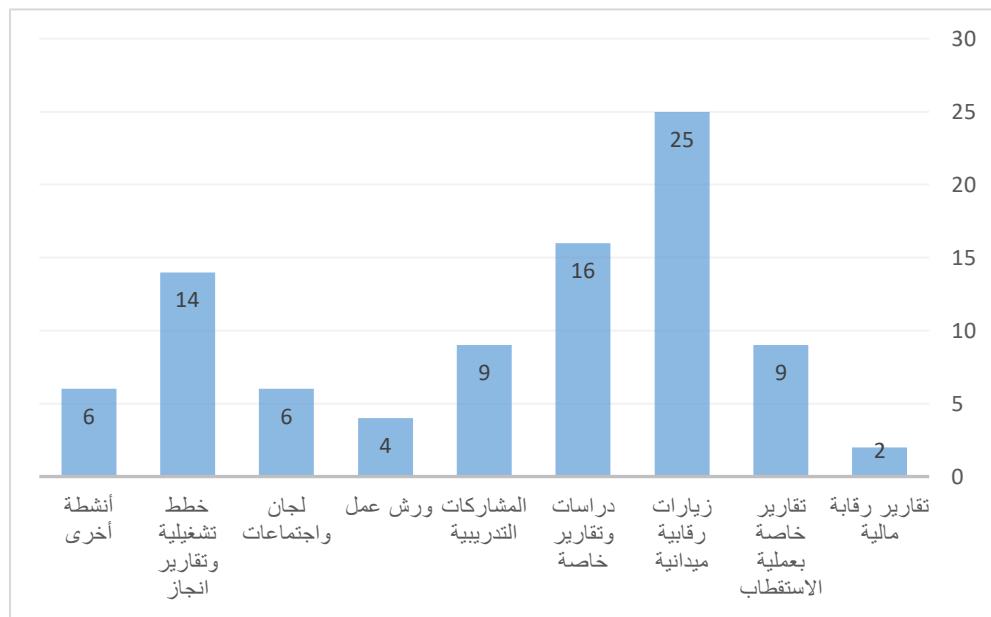
الرقابة المؤسسية.

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

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

البيان	العدد	الوحدة	المجال
تقرير بشأن التأخير الصباغي عن شهر أغسطس 2021.			
تقرير بشأن الرقابة على قسم الصادر والوارد.			
تقرير بشأن خدمة منح إجازة براتب عن شهر 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

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

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

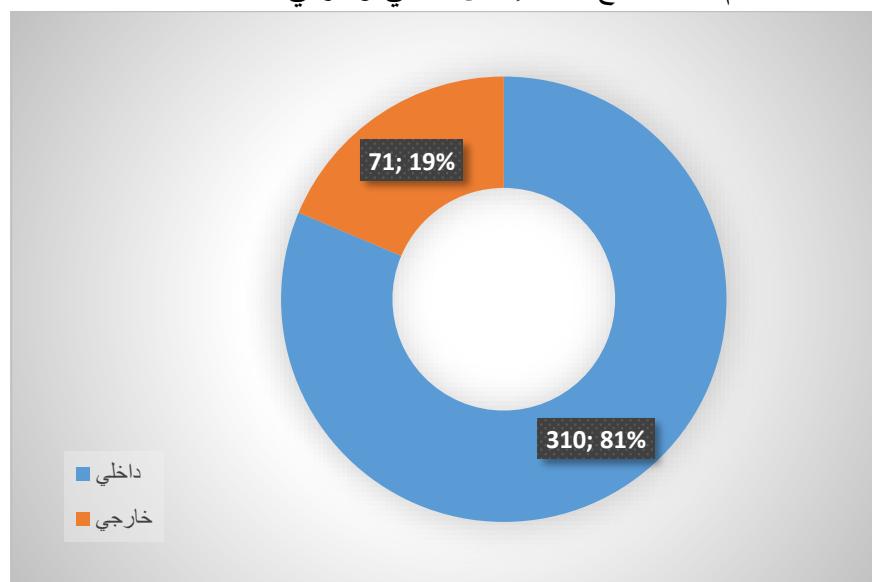
البيان	م	العدد / الانعقاد	ملحوظات
لجنة معالجة ملف العاملين بوزارة الأوقاف	.35	مستمرة	حكومية
لجنة القضاء النظامي بخصوص الاحتياجات الوظيفية	.36	انتهت	حكومية
لجنة كادر النيابة العامة	.37	مستمرة	حكومية
لجنة التعميمات	.38	انتهت	داخلية
لجنة الالتفاف	.39	انتهت	داخلية
اجتماع مع اللجنة التوجيهية داخل الديوان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

ملف الاستقطاب والحرراك الوظيفي

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

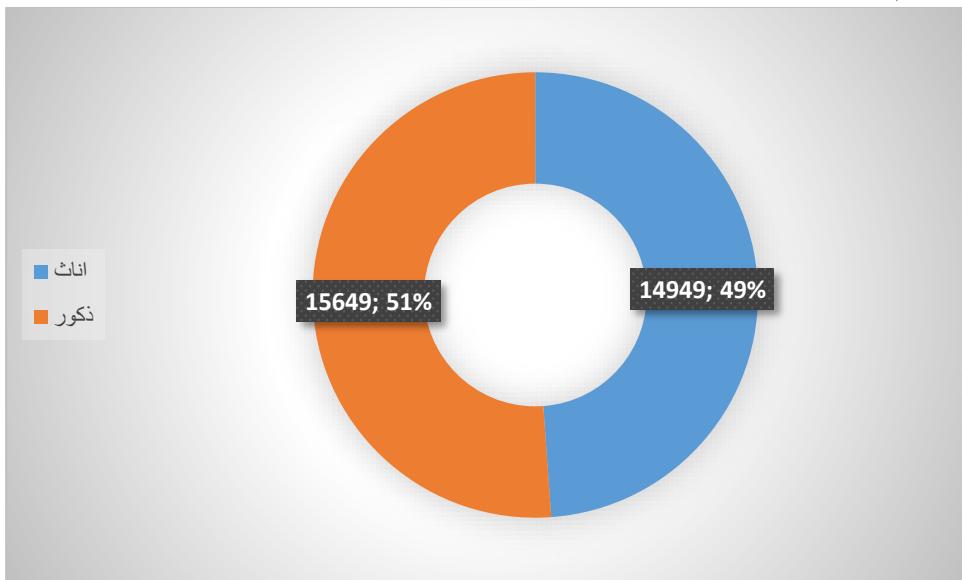
الإعلانات الداخلية والخارجية

- الإعلانات الوظيفية خلال عام 2021 بلغ 381 إعلان داخلي وخارجي.



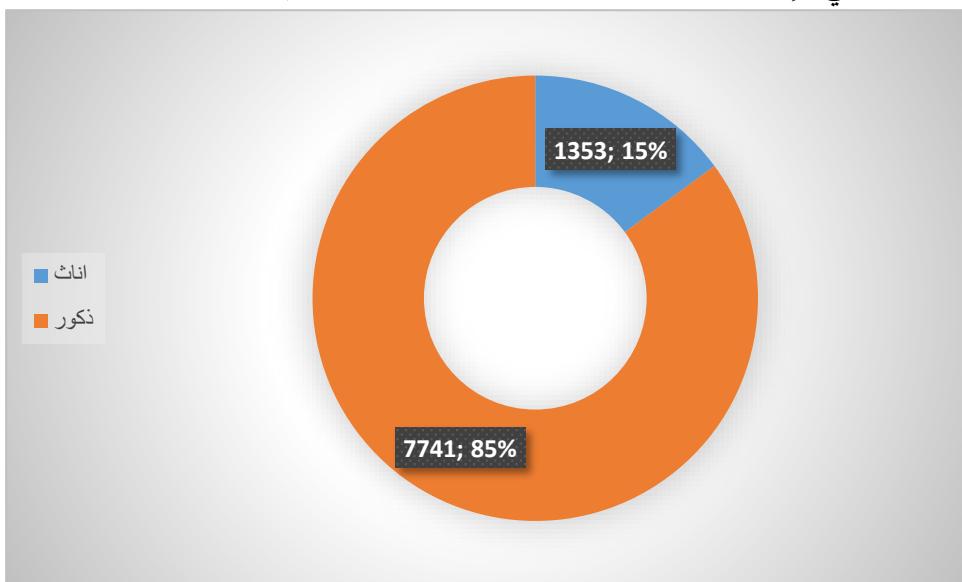
شكل 10: الإعلانات الوظيفية خلال عام 2021

2. المسجلين في الإعلانات خلال العام: بلغ عدد المتقدمين الإجمالي للوظائف عام 2021 للإعلانات الخارجية 30,598 متقدم بنسبة 49% إناث و51% ذكور.



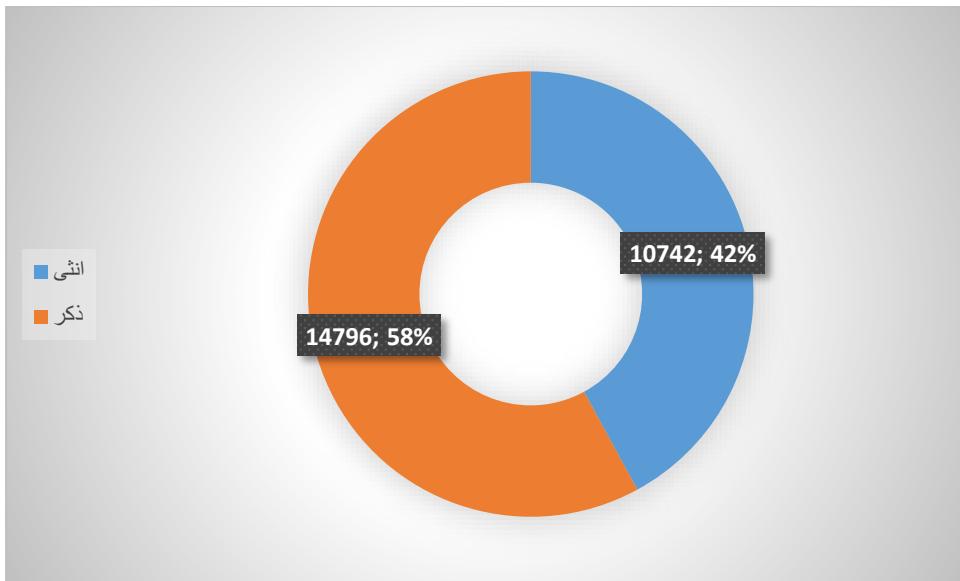
شكل 11: المسجلين في الإعلانات الخارجية حسب الجنس

3. بلغ عدد المسجلين في الإعلانات الداخلية 9094 موظف بنسبة 15% إناث و85% ذكور.



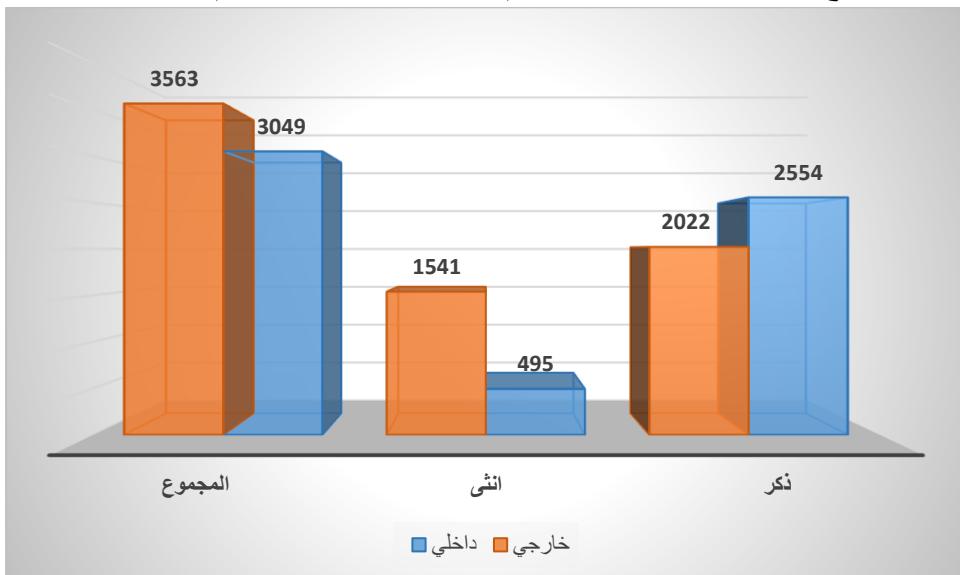
شكل 12: المسجلين في الإعلانات الداخلية حسب الجنس

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



شكل 13: المتقدمين لامتحانات المحوسبة عام 2021

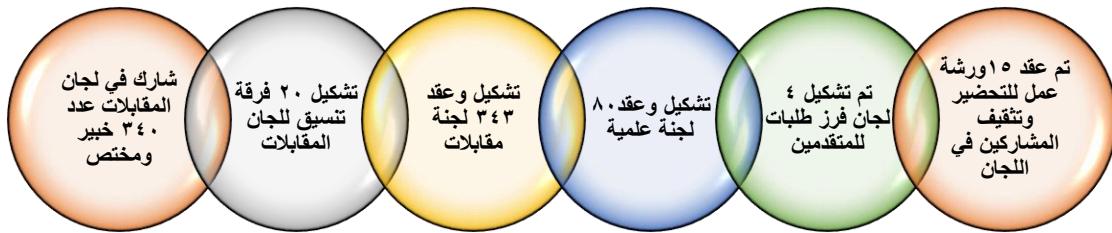
5. المتقدمين للمقابلات: بلغ عدد المتقدمين للمقابلات عام 2021 قرابة 6612 متقدم



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

تنسيق ومتابعة ملف الاستقطاب

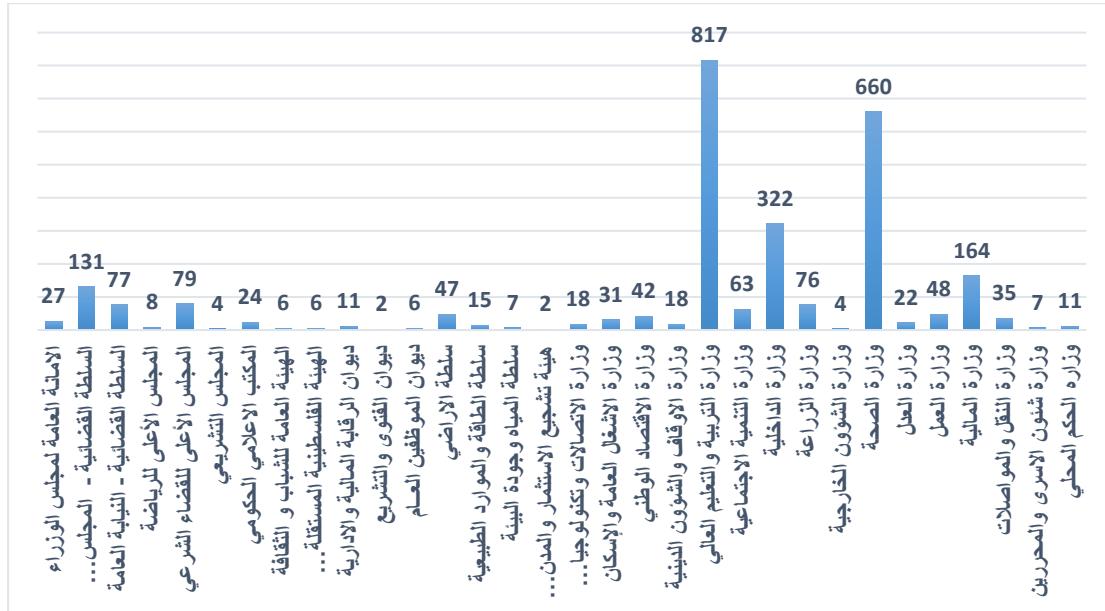
تمت إدارة ملف الاستقطاب خلال عام 2021 عبر ديوان الموظفين العام بالتنسيق مع الخبراء والدوائر الحكومية الشريكة ومن خلال لجان علمية ولجان مقابلات مختصة.



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

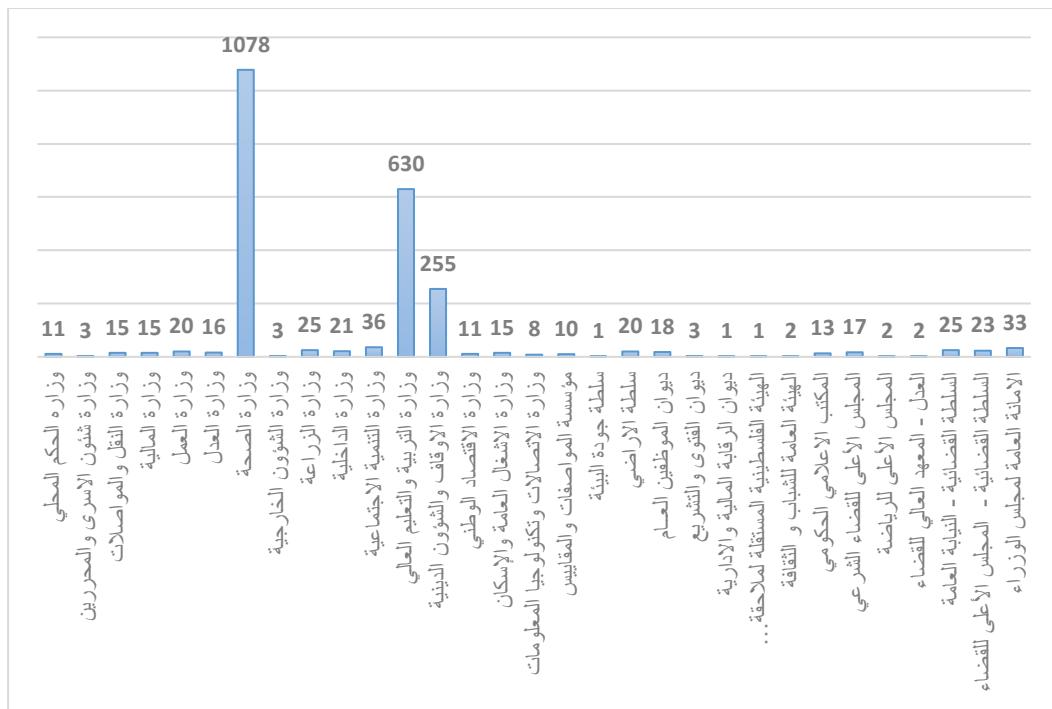
التعيينات والعقود

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



شكل 16: قرارات التعيين حسب الدائرة الحكومية

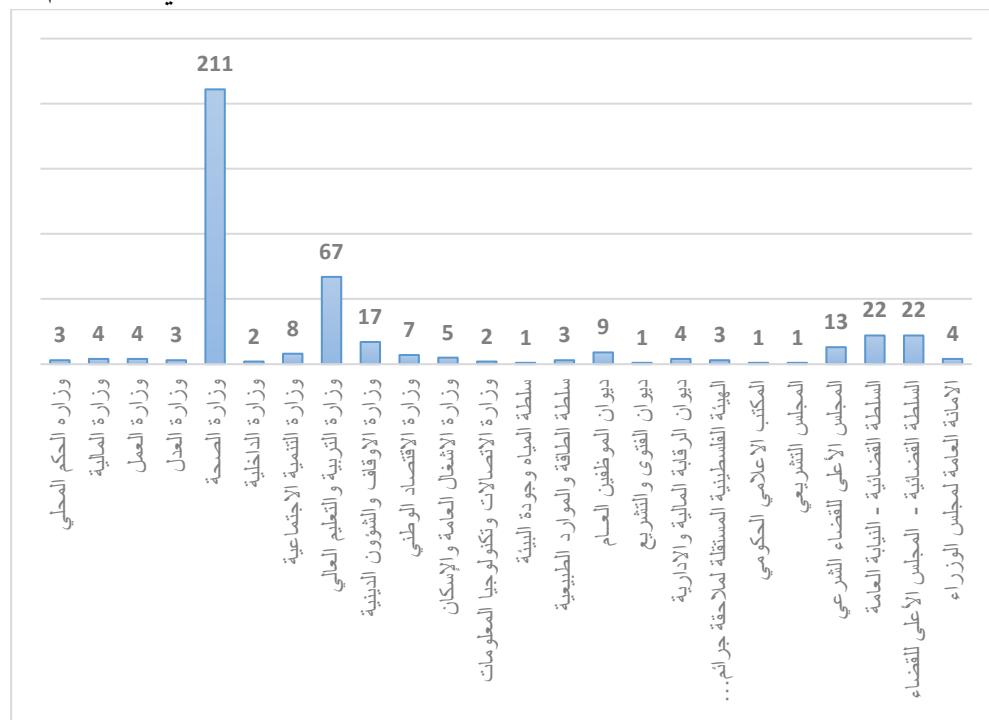
٢. التشغيل على بند العقد حسب الدائرة الحكومية: بلغ عدد التشغيل على بند العقد 2333 عقد خلال عام 2021.



شكل ١٧: التشغيل على بند العقد حسب الدائرة الحكومية

التعديلات الوظيفية

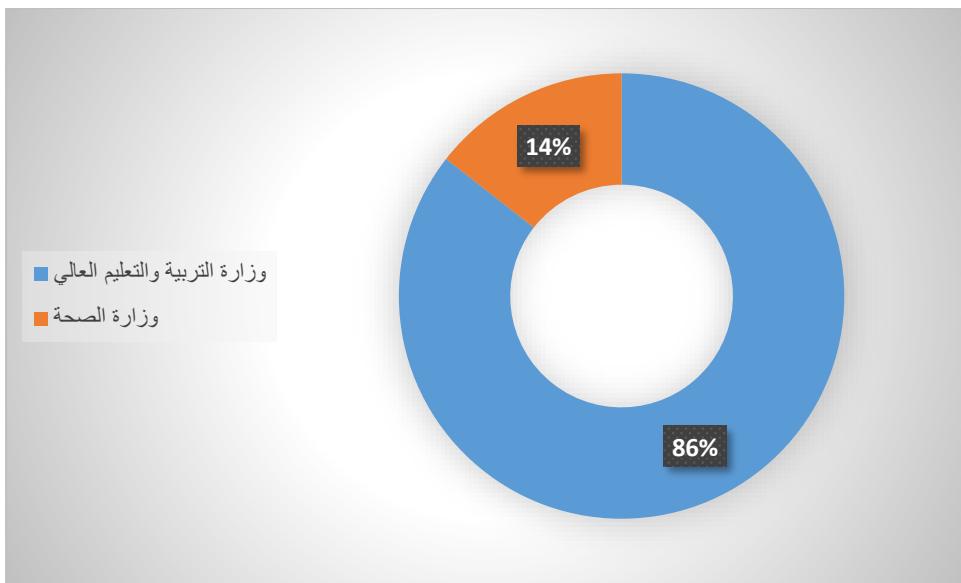
١. التعديلات الوظيفية حسب الدائرة الحكومية: أجرى ديوان الموظفين عدد 417 تعديل وظيفي خلال عام 2021.



شكل ١٨: التعديلات الوظيفية حسب الدائرة الحكومية

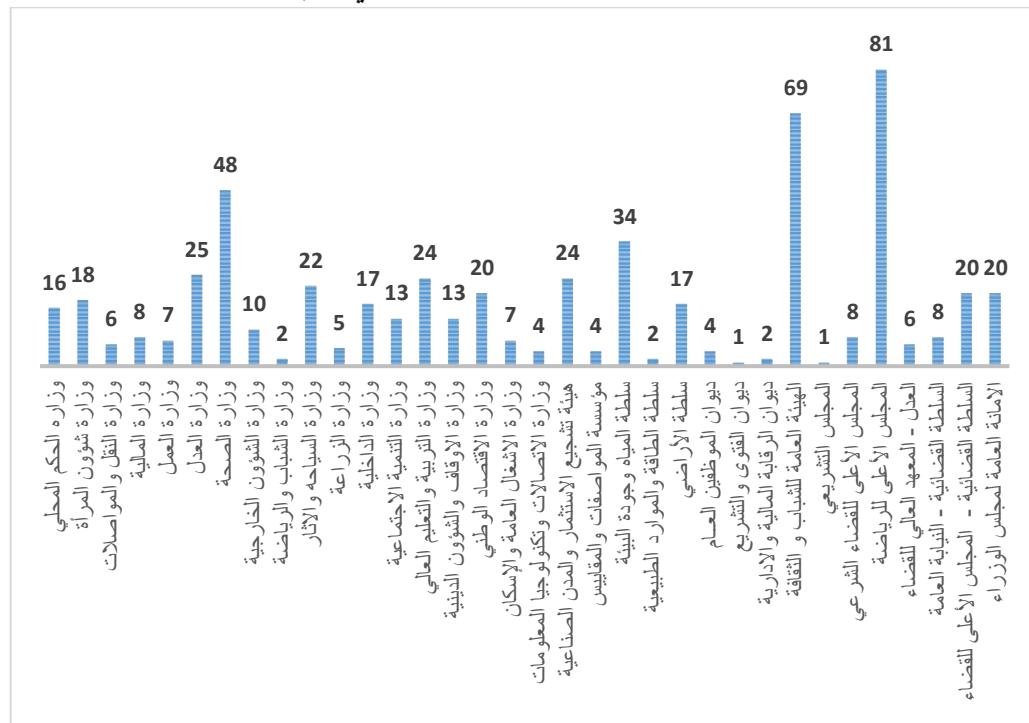
البداء و النقل و الانتداب

٢. مكافأة الامتياز والبداء: تم توظيف عدد 3129 على بند مكافأة البداء و الامتياز خلال عام 2021 حيث اقتصرت على وزارة التربية والعلم و وزارة الصحة.



شكل 19: توزيع مكافأة الامتياز والبداء 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 التعينات

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

جدول 13: معاملات ملف التعينات لعام 2021

العدد	المعاملة
25	احتساب سنوات الاعتقال
2	احتساب سنوات خدمة

العدد	المعاملة
3	اعتذار عن العمل
3	اعتذار عن وظيفة
11	الغاء كتاب سابق صادر
6	انهاء عقد عمل مؤقت (مالية)
8	بخصوص تعيين
1383	تشييد 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:

- استقبال موظفين للمراجعات مشاكل بشكل يومي لمتوسط 12 موظف يومياً أي قرابة 3000 موظف خلال النصف الأول من عام 2021.
- متابعة المعابر وسفر الموظفين بشكل يومي مع جميع الوزارات.
- المتابعة الدورية لبرنامج الديوان وما يتطلب تعديل على الحوسبة لخدمات لموظفي الخدمة المدنية.
- تم انجاز قرابة 42186 معاملة لموظفي الخدمة المدنية خلال عام 2021 في شتى المجالات مثل (إجازة الأومة، الإجازات، التقاعد، التغيب،...) ملخصه في جدول (14).

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

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

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

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

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 الإنسان بمشاركة رئيس ديوان الموظفين العام والعلاقات العامة لبحث سبل التعاون المشترك.
2. التنسيق مع نقابة المحامين بشأن المحامين المزاولين.
3. دراسة ملف العلاوة الاجتماعية والإعفاء الضريبي للزوجة والتأمين مع وزارة المالية.
4. المشاركة في فعالية مركز الميزان لحقوق الإنسان بخصوص لجنة الانتخابات.
5. دراسة ملف الأمان الوظيفي في ظل الانتخابات التشريعية مع رئيس متابعة العمل الحكومي ونقاية 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

العدد	بيان	م
419	مذكرات قانونية	.1

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

التعليمات

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

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

3. بشأن شغل الوظائف الإشرافية.

4. قرار إداري بشأن تشكيل اللجنة القانونية الاستشارية.

5. تعليم بشأن ضم مدة الخدمة الحكومية السابقة "العاشرة".

6. المسابقات الداخلية لموظفي الفئة الثالثة.

7. ترحيل الإجازات

8. تمديد الإجازة الخارجية براتب

9. الالتزام بساعات العمل الرسمي

10. صرف بدل مواصلات للعقود

11. تنظيم الإجازات لموظفي العقود

12. تنظيم العمل بالإجازات خلال جائحة كورونا

13. تعليمات دورية تخص الإجازات والغطاء 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

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

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

التدريب وتنمية رأس المال البشري :

بلغ عدد الساعات التدريبية التينفذتها الإداره 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 الإداره العامة لتنمية الموارد البشرية باعتماد عدد (2242) شهادة دورات تدريبية (حسب ما هو ملخص في جدول (17)).

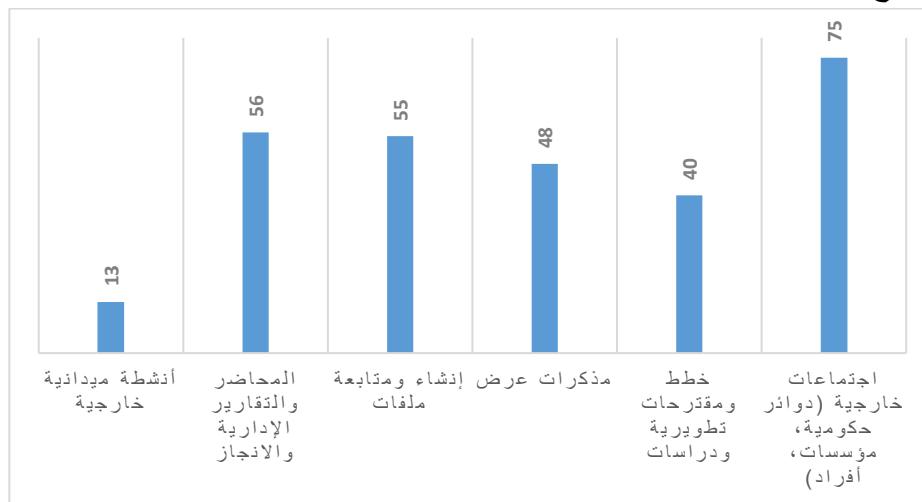
جدول 17: ملخص حول الدورات التدريبية لعام 2021

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

دورات تدريبية عن بعد													2
عدد الساعات التدريبية	الحضور												
508	48	0	57	36	42	39	21	12	157	42	45	9	
4872	846	0	947	583	641	383	380	135	415	292	190	60	
دورات تدريبية بالشراكة مع الدوائر الحكومية													3
عدد الساعات التدريبية	الحضور												
416	100	15	8	87	21	30	27	0	20	18	78	12	
1070	91	20	237	74	145	75	78	0	170	38	112	30	
دورات تدريبية بالشراكة مع مؤسسات محلية ودولية													4
عدد الساعات التدريبية	الحضور												
82	0	34	0	0	6	30	0	0	3	9	0	0	
11374	0	10682	0	0	160	500	0	0	20	12	0	0	
اعتماد شهادات دورات تدريبية													5
دورات عبر المنصات الدولية	اعتماد شهادات zoom	الإجمالي الكلي											
142	15	0	15	0	0	4	17	41	0	0	50	0	
2100	0	0	0	0	2100	0	0	0	0	0	0	0	
2242	15	0	15	0	2100	4	17	41	0	0	50	0	
ورشات عمل													6
ورشات عمل													
8	0	0	1	1	3	1	1	0	1	0	0	0	

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 مقترن تحديد المدة اللازمة للعمل بعد العودة من الابتعاث أو التدريب أو الإجازة الدراسية بدون راتب.
5. تقديم مقترن إنشاء الشهادة الالكترونية للدورات التدريبية التي تمت عن بعد عبر برنامج الزووم.
6. صياغة تعليم الابتعاث ومتابعة ما يتربت عليه.
7. إعداد خطط تنفيذية للدورات التدريبية شهرياً وتعيمها 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 لمقترن البرنامج التدريبي الخاص بإدارة المشاريع المقدم من وزارة الخارجية.
15. تقديم مقترن 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 مقترن 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 واجراء التعديلات اللازمة عليه وتقديم الملاحظات.
21. إعداد تصوّر مقترن حول آلية تنظيم العمل بملف الإجازات ومهام العمل بين الإدارة العامة لتنمية الموارد البشرية والإدارة العامة لشؤون الموظفين.
22. إعداد مقترن فني لحفل تكريم المدربين خلال النصف الأول من العام 2021.
23. إعداد دراسة إحصائية عن أعمال اللجنة العليا للابتعاث والتدريب وكافة المبعوثين أو الحاصلين على إجازة دراسية بدون راتب ولازالوا 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 مقترن مشروع تدريبي لموظفي الفئة الأولى.
26. إعداد مقترن لتعديل لائحة الابتعاث والتدريب لموظفي الخدمة المدنية.

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

الأنشطة الميدانية الخارجية

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

جدول 18: الأنشطة الميدانية لتنمية الموارد البشرية لعام 2021

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

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 أعدها ديوان الموظفين في عام 2021

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

الملف المالي

- **النفقات التشغيلية (المبالغ المصروفة بالشيكل):** بلغ إجمالي قيمة النفقات التشغيلية لديوان الموظفين العام مبلغ 244.297 شيكل (مائتان وأربعة واربعون ألفاً ومائتان وسبعين 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

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

• النفقات المركزية (المبالغ المصرفية بالدولار) / بلغ إجمالي قيمة النفقات المركزية المصرفية لديوان الموظفين العام مبلغ 19.621 دولار (تسعة عشر ألفاً وستمائة واحد وعشرون دولار) موزعة على النحو التالي:

جدول 21: النفقات المركزية لعام 2021

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

الاستنتاجات

1. يظهر التقرير بوضوح التقدم الملحوظ على ملف الموارد البشرية للخدمة المدنية والنقلة النوعية التي شهدتها من خلال وجود هيكل تنظيمية محدثة وضوح في التسنين والتكتيكات، 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 ارتفاع 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 متمنك لأنظمة وإيجاد مخرج داعم للعمليات المختلفة وفق رؤية متمكنة ومتقدمة في مجال الحوسبة.
5. يظهر التقرير وجود تطور نوعي على ملف التعيينات وتحسين كبير بالإنجاز على الرغم من ارتفاع الطلب على الوظائف الحكومية وكثرة أعداد المتقدمين للوظائف حيث أصبحت آلية التطوير للملف وفق التوجهات العالمية أصبحت محطة 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 الجهد والمتوقع أن تقدم 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 وترافق وترجمة للأعباء الوظيفية.
- حجم التعديلات المطلوبة على قانون الخدمة المدنية واللوائح المنظمة للقانون كبير نسبياً الأمر الذي يتطلب إعداد قانون خدمة مدنية عصرى 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 وللواائح 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 بديل.

➤ 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.

التقرير السنوي 2021م
ديوان الموظفين العام

49



التقرير السنوي 2021م
ديوان الموظفين العام

50

