

ديوان الموظفين العام  
GENERAL PERSONNEL COUNCIL



تقرير إنجازات النصف الأول  
من العام 2022

## قائمة المحتويات

2 .....	<b>الملخص التنفيذي:</b>
4 .....	المقدمة:
4 .....	التخطيط ورسم السياسات:
8 .....	الأداء المؤسسي وتطوير الخدمة المقدمة للجمهور:
13 .....	الاستقبال والتواصل مع الجمهور والوفود:
14 .....	الملف الإعلامي:
15 .....	الرقابة المؤسسية:
16 .....	اللجان الداخلية والخارجية:
18 .....	ملف التعيينات:
20 .....	الخدمات المقدمة لموظفي الخدمة المدنية:
23 .....	الاستشارات القانونية:
26 .....	تنمية وتطوير الموارد البشرية:
28 .....	نسبة الإنجاز من الخطة المعتمدة للعام 2022
29 .....	تحليل مقارن لمؤشرات الأداء للربع الأول من العامين 2021 / 2022م
29 .....	أهم الاستنتاجات:
30 .....	التحديات:
30 .....	النوصيات:

## الملخص التنفيذي:

سعياً لتحقيق الهدف العام لديوان الموظفين العام متمثلاً في تطبيق وتطوير نظام الخدمة المدنية وفق معايير الحكم الرشيد والارتقاء بالأداء المؤسسي لديوان الموظفين العام والتميز في استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين أداء موظفي الدولة لضمان تقديم خدمات حكومية نوعية وحرصاً على الإصلاح الإداري في ضوء مبادئ العمل المؤسسي ضمن برنامج تعزيز وتطوير الأداء وتحسين جودة الخدمة في ديوان الموظفين، سعت ادارات الديوان عاماً للمشاركة في تحقيق الاهداف المنشودة من خلال العمل الجماعي، وبناءً عليه تم إعداد التقرير النصف سنوي لديوان الموظفين العام بهدف رصد إنجازات الديوان خلال النصف الأول من العام 2022 لتقديم ملخص حول الخدمة المدنية والتطورات التي حدثت على رأس المال البشري الحكومي خلال العام. وتلخص أهم إنجازات الديوان بما يلي:

### الخطيط ورسم السياسات:

قام الديوان بالمشاركة مع المؤسسات الحكومية المختصة برسم السياسات الخاصة في العديد من المجالات:

- ✓ تم الانتهاء من إعداد الإطار الاستراتيجي للديوان لعام 2022-2024 والخطة التشغيلية.
- ✓ التعامل مع العقود والتكليفات والهيابكل التنظيمية والتشكيلات الوظيفية وإعداد لوائح تنظيمية وخطط ودراسات لعدد من الموضوعات الهامة في مجال الخدمة المدنية، حيث أنه خلال النصف الأول من هذا العام تم تفعيل المرحلة الثانية للوظائف الإشرافية على نطاق الدوائر والانتهاء من تجهيز المرحلة الأولى من الأقسام.
- ✓ مسارات التعديل الوظيفي تم دراسة الحالات التي تحتاج تعديل وظيفي على مستوى الحكومة وعمل دراسات مفصلة لتطبيق أحكام المادة (12) والمادة (13) من قانون الخدمة المدنية رقم (4) لسنة 1998 وتم إعداد جداول مسارات في 3 نطاقات للتعديل الوظيفي.
- ✓ تم كتابة نظام جدول تشكيلات الوظائف وعقد عدد من ورش العمل بهدف تطوير نظام جدول التشكيلات وربطه مع الموازنة الحكومية.
- ✓ تم إعداد جدول تشكيلات الوظائف الخاص بالتعديل الوظيفي، بالإضافة لإجراء الإستبدالات المطلوبة في جدول تشكيلات الوظائف للعام 2022.
- ✓ تم استكمال مطابقة الهيابكل التنظيمية المعتمدة للوزارات والمؤسسات الحكومية ومتابعة تدقيقها ومتابعة ملف تسكين الموظفين المرسل للدوائر الحكومية واجراء التعديلات المطلوبة عليه.
- ✓ تم إعداد قاعدة بيانات محدثة وكاملة حول ذوي الإعاقة، وإعداد دليل ناظم لتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة بالتعاون مع المختصين في وزارة الصحة بهدف تطوير الإطار الناظم لتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة وتطوير متطلبات استيعابهم في الدوائر الحكومية وتدقيق دليل سياسات وإجراءات تحديد درجة الإعاقة وأضافة التعديلات اللازمة عليه.
- ✓ تم تشكيل اللجنة التوجيهية لمتابعة ملف التطوع وعقد مجموعة من الاجتماعات لمتابعة إطلاق ملف التطوع.
- ✓ تم متابعة تنفيذ مشروع التشغيل لعدد 400 موظف تشغيل مؤقت موزع على الوزارات بهدف التنسيق والتشبيك مع وزارة العمل والمؤسسات المانحة لتطوير مشاريع تشغيل مشتركة لصالح الدوائر الحكومية.
- ✓ تم الانتهاء من وضع الأسس الفنية لقياس العباء الوظيفي في قرابة 11 دائرة حكومية بهدف تطوير نظام قياس وتحليل العباء الوظيفي للوظائف المختلفة وإعداد دليل ارشادي وتعميمه على الدوائر الحكومية للتطبيق.

✓ تم إعداد جدول تشكيلات لملف السائقين ووضع مقترن لآلية سد العجز في السائقين بناء على دراسة مفصلة تم الحصول على ما يلزمها من بيانات من الدوائر الحكومية المختلفة.

✓ جاري إعداد وثيقة بمؤشرات الأداء لديوان الموظفين العام.

✓ تم الانتهاء من تجهيز المسودة الأولى لمدونة السلوك الوظيفي عبر لجنة موسعة تشمل عدد 7 دوائر حكومية.

✓ تم الانتهاء من إعداد مبادرات الديوان ما يلزمها من جداول تكاليف والتسيق مع الجهات المختصة من أجل اعتمادها.

#### **الأداء المؤسسي وتطوير الخدمة المقدمة للجمهور:**

✓ دراسة مركز الخدمة في ديوان الموظفين العام وإعادة هندسة العمليات بالإضافة لدراسة الخدمات المقدمة تمهدًا لربطها بميزانية برامج الأداء.

✓ اجتماع مجلس الجودة بواقع اجتماع كل أسبوع لمناقشة أمور هامة من شأنها أن تزيد من جودة الأداء والعمل المؤسسي.

✓ استكمالاً للجهود المبذولة في تحسين بيئة العمل المكانية والإدارية داخل ديوان الموظفين العام قام الديوان بتنفيذ دراسة حول آليات تطوير البيئة المكانية لديوان الموظفين العام وقد انتهى من تطوير مدخل الديوان.

✓ الانتهاء من أعمال إنشاء وتأثيث المعهد الوطني للإدارة العامة والقيادة بإشراف وزارة الأشغال العامة والإسكان وجرى العمل وجرى تجهيزه بالأجهزة والمعدات اللازمة.

✓ تم الانتهاء من تمهيد خط كهرباء 24 ساعة لمبنى الديوان بتكلفة 143,000 شيك.

✓ حosome مجموعة من الخدمات والمعاملات المنفذة داخل ديوان الموظفين العام.

✓ إعداد 21 تقرير رقابي خلال النصف الأول من العام 2022.

#### **الخدمات المقدمة لموظفي الخدمة المدنية:**

✓ انجاز عدد 30624 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، إنتهاء خدمات بسبب الاستقالة أو بلوغ سن التقاعد، ... إلخ).

✓ قدم ديوان الموظفين الكثير من الاستشارات القانونية في شتى المجالات التي تخص الخدمة المدنية وقد بلغت خلال النصف الأول من العام 2022 م قرابة 2205 استشارة قانونية.

✓ استقبال أكثر من 7322 مراجعاً ومتابعة الطلبات الخاصة بهم خلال النصف الأول من العام 2022.

#### **التعيينات:**

✓ تجهيز وإعلان مسابقات على موقع ديوان الموظفين لعدد 79 وظيفة.

✓ تنظيم وعقد الامتحانات المحسوبة لمجموعة من الوظائف بلغ عددها 16 وظيفة.

✓ تنفيذ قرابة 9199 معاملة مختلفة فيما يخص قرارات التعيين بالترقيات، توظيف بدلاء، تشغيل مؤقت، انتداب، نقل، تثبيت موظفي فترة التجربة وغيرها.

✓ عقد عدد 84 ورشة عمل مع اللجان بهدف ضمان أفضل تنفيذ كل من الامتحانات المحسوبة والمقابلات للوظائف المختلفة تم خلال النصف الأول من العام 2022 م.

#### **تنمية الموارد البشرية:**

- ✓ تفاصيل عدد 45 دورة تدريبية بواقع 505 ساعة تدريبية حضرها قرابة 2715 متدرب من مختلف الوزارات خلال النصف الثالث من العام 2021.
- ✓ التعامل مع 494 معاملة خاصة بمنح الإجازات الدراسية الخارجية والبعثات خلال النصف الأول من العام 2022.
- ✓ التعامل مع عدد 1603 حالة ضمن لجنة صرف المستحقات لأغراض الزواج ومصاريف الجنازة.

#### المقدمة:

يهدف ديوان الموظفين العام من خلال استعراض تقريره للنصف الأول من العام 2022 إلى عدة أهداف أهمها:

1. ابراز دور ديوان الموظفين العام وإنجازاته خلال النصف الأول من العام 2022.
2. توضيح التطورات التي حدثت على صعيد الخدمة المدنية خلال النصف الأول من العام 2022.
3. توفير قاعدة بيانات رسمية ومنتشرة عن الخدمة المدنية لصانعي القرار والباحثين والشركاء.

حيث يشمل 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 للجمهور، 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 ومتذكرة 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 العام بشكل أساسي برسم السياسات الحكومية في مجال الموارد البشرية التي تعد المكون الرئيس للتكتفة ضمن الموازنة السنوية ولأهميةها نظراً للطبيعة الخدمية للأعمال الحكومية، ومن أهم ما تم إنجازه في هذا الجانب ما يلي:

#### تطوير المسار الوظيفي:

4. تفعيل المرحلة الثانية للوظائف الإشرافية على نطاق الدوائر والانتهاء من تجهيز الأقسام المرحلة الأولى.
5. حصر الحالات الواردة من الدوائر الحكومية والتي تطالب بتطبيق أحكام المادة (12) ومادة (13) من قانون الخدمة المدنية رقم (4) لسنة 1998 وتعديلاته.
6. الانتهاء من إعداد جداول المسارات الوظيفية وإعداد دراسة إحصائية حول ملف التعديل الوظيفي.
7. إعداد وتقديق الأوصاف الوظيفية لغرض التعديل الوظيفي من الفئة الثالثة إلى الفئة الثانية.
8. إعداد لائحة النقل بالشراكة مع اللجنة الفنية ومناقشة ملف التعديل الوظيفي من الفئة الثالثة إلى الفئة الثانية من خلال لجان خاصة مع كافة الوزارات.

9. تنفيذ عدد من الدراسات اللازمة لتطوير المسار الوظيفي وربطها بالمؤهل العلمي والتعديل الوظيفي من خلال اعداد جدول مسارات في 3 نطاقات وهي:
- النقل من الفئة الثالثة الى الفئة الثانية.
  - النقل من الفئة الرابعة والخامسة الى الفئة الثالثة.
  - مقترن جدول مسارات للمؤهلات العلمية العليا مصنف حسب المسمى الوظيفي.

10. تنفيذ عدد من الدراسات حول تطوير دليل إجراءات التعاقب الوظيفي وإعداد الصف الثاني من القيادات الحكومية سعياً لتطوير نظام عمل رأس المال البشري.

11. انجاز ما نسبته 90% من لائحة المسميات الوظيفية وجاري العمل على حوسبة المسميات والأوضاع الوظيفية.

#### **جدول التشكيلات والأوصاف الوظيفية:**

1. كتابة نظام جدول تشكيلات الوظائف وعقد عدد من ورش العمل بهدف تطوير نظام جدول التشكيلات وربطه مع الموازنة الحكومية.
2. إعداد آلية لتطوير واستحداث المسميات الوظيفية وبطاقات الوصف الوظيفي وإعداد دليل لها كما ويجري العمل على تجهيز بطاقة الوصف من أجل رفعها على النظام بعد الحوسبة.
3. تطوير النظام المحوسب الخاص بتطوير التشكيلات وفق موازنة البرامج والأداء سعياً للعمل على نشر جداول تشكيلات الوظائف السنوية والإحصاءات العامة على موقع الديوان.
4. إعداد جدول تشكيلات الوظائف الخاص بالتعديل الوظيفي وإجراء استبدالات في جدول التشكيلات.
5. مناقشة الاحداثيات الخاصة بوزارة التربية والتعليم العالي للعام 2022 مع وزارة المالية والعمل على استبدال الاحداثيات لصالح الدوائر الحكومية في حال وجود تعديل وظيفي ومخاطبة الأمانة العامة بشأن اعتماد جدول تشكيلات الوظائف لعام 2022م.
6. تنظيم زيارة ميدانية لمعيري كرم أبو سالم ومعبر رفح التجاري بشأن الإفادة حول توفير الاحتياجات البشرية وإعداد تقرير نهائي بالخصوص، وانجاز المحضر الخاتمي لدراسة الاحتياجات الوظيفية لمعيري كرم أبو سالم، ومعبر رفح البري، والنيابة العامة.
7. تجهيز ملف الأوصاف الوظيفية لأقسام وزارة الصحة عدد 373 قسم ضمن المرحلة الأولى (40%) لمناقشتهم، وتجهيز الأوصاف الوظيفية للمدراء العاملون.

#### **الهيكل التنظيمية:**

1. تجهيز آلية لربط الهيكل التنظيمية للدوائر الحكومية بجميع التخصصات العلمية والمهنية والحرفية الموجودة والمطلوبة لوظائف الخدمة المدنية.
2. استكمال مطابقة الهيكل التنظيمية المعتمدة والعمل على تصميم كشف لتسجيل الملاحظات الخاصة بتعديل الهيكل المحosome وفق الهيكل الورقية، والبدء بتنفيذ التعديلات على الهيكل التنظيمية وتسجيل الملاحظات عليها.
3. متابعة التدقيق على الهيكل التنظيمية التي تم فتحها للتنافس على الهيكل التنظيمية المعتمدة وتدقيق تسكين الموظفين عليها.

4. إنشاء الهيكل التنظيمي لمستشفى الصدقة التركي وديوان القوى والتشريع، ومخاطبة كل من المجلس التشريعي ووزارة الداخلية بشأن استكمال ملف الهيكل التنظيمي، إضافةً لاعتماد تكليفات وزارة الزراعة على الهيكل التنظيمي المحدث من الأمانة العامة.
5. تجهيز نموذج عمل لاستقبال التكليفات من المتقدمين للإعلان 15/2021، وإدخال مدد التكليفات للمتسابقين على الدوائر، والعمل على تدقيقها، وتدقيق مدد التكليفات للمتسابقين على دوائر وزارة الداخلية وفقاً للإعلان رقم 17 ودراسة تظلمات المتقدمين حول التكليفات من خلال لجنة خاصة.
6. التدقيق على تسكين الموظفين بالدوائر الحكومية على الهياكل التنظيمية المعتمدة، ومتابعة ملف تسكين الموظفين المرسل للدوائر الحكومية واجراء التعديلات المطلوبة عليه.
7. إعداد بيانات المسميات الإشرافية "رئيس شعبة، مدير دائرة/نائب مدير عام" غير المسكنين في أماكنهم، وتعديل التسken لعدد من الموظفين بالدوائر الحكومية المسكنين على محتويات أخرى حسب طلب الدوائر الحكومية المختصة، والعمل على إرسال قاعد بيانات الموظفين لكل دائرة حكومية على حدة وفرز بياناتهم.
8. متابعة ملف مراجعة التكليفات على مستوى الدوائر الحكومية.

#### **ملف ذوي الإعاقة:**

- 1 إعداد دليل ناظم لتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة بالتعاون مع المختصين في وزارة الصحة بهدف تطوير الإطار الناظم لتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة وتطوير متطلبات استيعابهم في الدوائر الحكومية.
- 2 إعداد قاعدة بيانات محدثة وكاملة حول ذوي الإعاقة وحصر الموظفين من الأشخاص ذوي الإعاقة من خلال التسجيل عبر رابط الكتروني مع تحديد نوع الإعاقة وتم تنظيم مقابلات شخصية للتأكد من صحة البيانات.
- 3 إدراج درجة الإعاقة المقبولة لاستيعاب ذوي الإعاقة في الوظائف الحكومية وتدقيق دليل سياسات وإجراءات تحديد درجة الإعاقة واضافة التعديلات اللازمة وارساله لرئيس اللجنة.
- 4 إدراج جزء يتعلق بالإعاقات وتصنيفها في الوصف الوظيفي وسيتم ربطها الكترونياً في مشروع الوصف الوظيفي الإلكتروني سعياً لتطوير بطاقة الوصف الوظيفي وإدراج جدول الإعاقات عليها وربطها فيها.
- 5 المشاركة في ورشة عمل في المجلس التشريعي بخصوص مشكلات تطبيق لائحة توظيف ذوي الإعاقة، بالإضافة لتمثيل الديوان في ورشة عمل بخصوص توظيف ذوي الإعاقة مع الجمعية الوطنية للتأهيل، ومتابعة الشكاوى المقدمة من ذوي الإعاقة والرد عليها.

#### **ملف التطوع:**

- 1 تشكيل اللجنة التوجيهية لمتابعة ملف التطوع وعقد مجموعة من الاجتماعات لمتابعة إطلاق ملف التطوع بالإضافة لعقد اجتماعين للجنة الفنية لمتابعة إطلاق المنصة الإلكترونية للتطوع مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- 2 تنفيذ زيارة لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لمناقشة الاستفسارات الخاصة بحوسبة المرحلة الأولى من المنصة الإلكترونية للتطوع.

**المشاريع التشغيلية:**

- 1 تتنفيذ مشروع التشغيل لعدد 400 موظف تشغيل مؤقت موزع على الوزارات بهدف التنسيق والتشبيك مع وزارة العمل والمؤسسات المانحة لتطوير مشاريع تشغيل مشتركة لصالح الدوائر الحكومية.
- 2 المشاركة في لجنة استراتيجية الحد من البطالة.
- 3 جاري العمل على اعداد عدد من الدراسات حول نقل المزيد من الخدمات للقطاع الخاص وتعهيد الخدمات الحكومية.

**المعهد الوطني للإدارة العامة والقيادة:**

- 1 إعداد النظام الإداري والمالي للمعهد عبر لجنة تم تشكيلها لإعداده وجرى تجهيز المسودة النهائية لرفعها لمجلس الوزراء للاعتماد.
- 2 إعداد الهيكل التنظيمي للمعهد الوطني للإدارة العامة والقيادة وجرى اعتماده.

**التقارير والخطط:**

- 1 الانتهاء من إعداد الخطة التشغيلية للعام 2022 ورفعها على الموقع الحكومي.
- 2 إعداد التقرير السنوي لدائرة الهيأكل الوظيفية بهدف رصد كافة إجراءات استلام وإنشاء الهيأكل التنظيمية.
- 3 إعداد التقارير الشهرية والربعية والنصف سنوية لديوان الموظفين العام.
- 4 انجاز الخطة التشغيلية وتحديثها عبر البرنامج القياسي.
- 5 تحديث خطة الطوارئ.
- 6 رفع التقارير والجداول المحاسبية والمواصفات المالية إلى وزارة المالية وتنظيم الكشوف المتعلقة بالنفقات وإرسالها إلى وزارة المالية بعد تدقيقها داخلياً.
- 7 إعداد الموازنة الخاصة باليوان وفق نظام البرامج والأداء بحيث شملت التقدير الأمثل لتغطية الاحتياجات المالية والبشرية، وبرامج وأنشطة إنفاق محددة حسب الوحدات التنظيمية ستساهم في تخفيض وترشيد النفقات.
- 8 إعداد الخطة التشغيلية لمشروع تعشيب وتصنيف الملف الورقي والإلكتروني.

**تقييم الأداء لموظفي الخدمة المدنية:**

- 1 الانتهاء من وضع المحتوى الوظيفي لدراسة العباء الوظيفي في قرابة 11 دائرة حكومية بهدف تطوير نظام قياس وتحليل العباء الوظيفي للوظائف المختلفة وإعداد دليل ارشادي وعميمه على الدوائر الحكومية للتطبيق.
- 2 والانتهاء من رفع مؤشرات الأداء لديوان الموظفين العام للعام 2021.
- 3 تم انجاز دليل للمؤشرات لديوان الموظفين بهدف تطوير مصقوفة مؤشرات الموارد البشرية.
- 4 متابعة تقييم الأداء للعام 2021 وتقييم ما نسبته 93.15% من موظفي الخدمة المدنية، وإدخال التقييمات الورقية حسب النظام المعمول به.

**الأدلة والتشريعات:**

- 1 إعداد مسودة أولى لمدونة السلوك الوظيفي عبر لجنة حكومية يرأسها الديوان وجرى التحضير لعمل المسودة النهائية.
- 2 الانتهاء من دراسة دليل السلامة والصحة المهنية الحكومي المقدم من وزارة العمل وإعداد الرأي به.

- 3 التوصية باعتماد برنامج لتوطين الكفاءات الفلسطينية بهدف تطوير برامج لرعاية المواهب من موظفي الخدمة المدنية.
- 4 إعداد نظام مكافآت خاصة بديوان الموظفين العام، والمشاركة في لجنة إعداد أنظمة المكافآت الحكومية والانتهاء.
- 5 العمل على إعداد النظام الأساسي للمعهد الوطني للإدارة العامة والقيادة واستكمال تأسيس المعهد وتجهيزه.
- 6 يجري العمل على مراجعة وتطوير دليل سياسات ديوان الموظفين العام.
- 7 انجاز ميثاق متلقي الخدمة.

#### **الدراسات التحليلية:**

- 1 الانتهاء من إعداد المبادرات للعام 2022.
- 2 دراسة للتعديل الوظيفي من الفئة الثالثة للفئة الثانية ومن الفئة الرابعة والخامسة للفئة الثالثة.
- 3 دراسة بخصوص التعاقب الوظيفي.
- 4 دراسة لحوسبة المسميات والأوضاع الوظيفية.
- 5 دراسة تعهيد الخدمة في مدارس التربية والتعليم.
- 6 دراسة السائقين وعمل جدول تشكيلات لهم.
- 7 دراسة حول التخصصات للمتقدمين للوظيفة العمومية خلال آخر 5 سنوات.
- 8 دراسة حول محددات النقل من الفئة الخامسة والرابعة إلى الفئة الثالثة.
- 9 دراسة حول المسميات الإشرافية القديمة في الفئات الوظيفية دون الفئة الثانية.
- 10 دراسة حول الأكاديميين المتوقع تقاعدهم خلال الخمس سنوات القادمة.

#### **الأداء المؤسسي وتطوير الخدمة المقدمة للجمهور :**

##### **الجودة والتطوير المؤسسي:**

- 1 دراسة مركز الخدمة في ديوان الموظفين العام وإعادة هندسة العمليات بالإضافة لدراسة الخدمات المقدمة تمهدًا لربطها بموازنة برامج الأداء.
- 2 العمل على تصميم استبيانين لتقدير مقابلات الوظائف الإشرافية (المرحلة الأولى- مدير دائرة) من وجه نظر كل من أعضاء اللجان والمتقدمين، بهدف تحليل النتائج والخروج بمؤشرات قياس للعملية لكل.
- 3 تطوير عدد 3 استبيانات لقياس رضى مندوبى الوزارات والمراجعين والخدمات الإلكترونية وإدراجها ضمن ميثاق متلقي الخدمة.
- 4 اجتماع مجلس الجودة بواقع اجتماع كل أسبوع لمناقشة أمور هامة من شأنها أن تزيد من جودة الأداء والعمل المؤسسي.
- 5 يجري العمل على تطوير وتوحيد نماذج الديوان المختلفة.

### تحسين بيئة العمل المكانية والإدارية داخل ديوان الموظفين:

خلال النصف الأول من العام 2022 قام ديوان الموظفين بإدخال تحسينات كبيرة على بيئة العمل لرفع كفاءتها وحيث أن أبرز ما تم خلال هذه الفترة هو:

- 1 الانتهاء من أعمال إنشاء المعهد الوطني للإدارة العامة والقيادة بإشراف وزارة الأشغال العامة والإسكان وجرى العمل على استكمال تأثيره وتجهيزه.
- 2 تمديد خط كهرباء 24 ساعة لمبني الديوان بتكلفة 143,000 شيك.
- 3 العمل على تطوير مركز خدمة الجمهور بما يعزز تقديم الخدمة للمراجعين من خلاله.
- 4 عمل تحسينات وتطوير على المدخل الخارجي والداخلي للديوان لضبط دخول وخروج المراجعين والزوار.
- 5 تركيب جهاز بصمة جديد لمتابعة وضبط حضور وانصراف الموظفين.
- 6 عمل دراسة شاملة للطابعات وماكينات التصوير وتوزيع طابعات جديدة حسب الاحتياج في الإدارات العامة لديوان الموظفين العام.
- 7 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.
- 8 حوسبة طلبات التحرك بالسيارة لصالح العمل من خلال تفعيل نظام إدارة المركبات والوقود التابع لبرنامج شئون الموظفين القياسي.
- 9 إدارة أموال الديوان وفقاً للضوابط والإجراءات المحاسبية المعتمدة والإشراف على عمليات الصرف من الموازنة.
- 10 تدعيم الديوان بأدوات ومستلزمات الدعم اللوجستي.
- 11 ارسال جميع ملفات الموظفين المنتهية خدماتهم إلى هيئة التأمين والمعاشات.
- 12 تطوير آلية تصدير المعاملات وادخال الصادر عبر قارئ باركود ضمن جهود تطوير نظام المعاملات الصادرة باعتماد الصادر الإلكتروني مع الوزارات وإلغاء الصادر الورقي.
- 13 استلم وصدر الديوان قرابة 59743 معاملة برivity خلال النصف الأول من العام 2022م.
- 14 الاشراف والمتابعة لدوام الموظفين خلال العام 2021 بالإضافة إلى الإجازات والأذونات والخصم من الراتب وتطبيق نظام الإجازات الإلكترونية على برنامج شئون الموظفين القياسي ومتابعة إدخالها واعتمادها.
- 15 انجاز المعاملات الإدارية الخاصة بموظفي الديوان خلال النصف الأول من العام 2022 وقد شملت (إعفاء ضريبي-عودة من إجازة - صرف بدل السفر الثابت- تديل المؤهل العلمي - إجازة بدون راتب- ترقيات - انتداب - اسقاطلة. الخ).

### التحول الإلكتروني وتكامل البيانات:

سعى ديوان الموظفين العام خلال النصف الأول من العام 2022م لتكامل خدماته المقدمة وسيسعى خلال هذا العام إلى أن يتبع للدوائر الحكومية المختلفة خدماته المحسوبة حيث تم خلال هذه الفترة تنفيذ العديد من الاعمال بهدف تطوير الأنظمة وتحديث قواعد البيانات وتحقيق الربط عبر الشبكة الحكومية مع الوزارات ملخصة في الجدول التالي:

جدول (1): أبرز ما أنجزه الديوان خلال النصف الأول من العام 2022 على نطاق التحول الإلكتروني وربط البيانات

الجهة المستفيدة	الوصف	البند
الإدارة العامة للسياسات	حوسبة شاشة أرشفة القرارات والمحاضر والوثائق التي تقوم الإدارة العامة للسياسات بإيجازها و التعامل معها	أرشفة القرارات والمحاضر والوثائق
الإدارة العامة لشؤون الموظفين	حوسبة خدمة ترقية الموظفين في الفئة العليا إلى درجة A3	ترقية الموظفين في الفئة العليا إلى درجة A3
الإدارة العامة لشؤون الموظفين	حوسبة خدمة العلاوة الدورية (مرحلة حجب العلاوات) +(متابعة تدقيق حجب العلاوات)	العلاوة الدورية
وحدة الأرشيف	حوسبة شاشة (الملفات المتجاوزة الفترة المسموحة) وإمكانية تمديد فترة السماح للموظف	شاشة الملفات المتجاوزة الفترة المسموحة
وحدة الأرشيف	حوسبة شاشة تقارير بحالات الملفات الخاصة بالأرشيف ضمن فترة زمنية محددة	تقارير حالات الملفات
وحدة الأرشيف	تحويم تقرير حركة الملفات في نظام طلب الملفات من الأرشيف	تقرير حركة الملفات
موظفي الخدمة المدنية	الانتهاء من تصميم موقع ديوان الموظفين الجديد وحجز استضافة جديدة على سيرفرات وزارة الاتصالات لبدء البرمجة الفعلية له	تصميم موقع ديوان الموظفين الجديد
موظفي الخدمة المدنية	ربط بيانات البرامج والأنشطة الخاصة بالموازنة مع هيكليّة وتسكين الموظفين لوزارة المالية	الربط الإلكتروني مع الوزارات
موظفي الخدمة المدنية المبعدين والحاصلين على إجازات دراسية	الانتهاء من حسوبة منصة متكاملة يعمل عليها الموظف المبعث والوزارة التابع لها الموظف وديوان الموظفين لمتابعة المبعثين خارج فلسطين	حسوبية منصة المبعثين والإجازات الدراسية
موظفي الخدمة المدنية	تطوير شاشة مراجعة المسارات الوظيفية لإعلانات نقل الفئة الثالثة إلى الفئة الثانية على الخدمات الإلكترونية الخارجية لحصر مشاكل المسارات	شاشة مراجعة المسارات الوظيفية
وحدة الأرشيف	تطوير شاشة الصادر بإمكانية تعديل سحب خاطئ لسنوات سابقة	شاشة الصادر
موظفي ديوان الموظفين العام	دخول تطويرات على نظام طلب الملفات من الأرشيف من ضمنها إمكانية حذف ملف قبل التعامل معه من الأرشيف.	تطوير نظام
موظفي ديوان الموظفين العام	تطوير على شاشة تعديل الوارد بحيث يتم ارفاق ملاحظات لتعديل الكتاب الوارد	تطوير نظام
موظفي ديوان الموظفين العام	تطوير شاشة أرشيف القرارات والتعميمات وذلك بإتاحة تعين ملف رئيسي لكل أرشيف وتفعيل خاصية الوصول السريع اليه	تطوير نظام

موظفي ديوان الموظفين العام	تطوير نظام طلب الملفات من الأرشيف وذلك بتحديد فترة السماح عند طلب الملف لتكون 10 أيام فقط وفي حال التجاوز لا يمكن لموظفي طلب ملفات أخرى، إلا باستثناء من مدير وحدة الأرشيف	تطوير نظام
وحدة الأرشيف	تطوير نظام تصدير المعاملات الالكتروني وذلك بإمكانية إضافة المعاملات على جلسات التصدير باستخدام جهاز QRCode Scanner	تطوير نظام
موظفي ديوان الموظفين العام	تطوير نظام طلب الملفات من الأرشيف وذلك بإمكانية إعادة الملف للأرشيف بدون قيود من خلال موظف الأرشيف بغض النظر عن حالة الملف	تطوير نظام
وحدة الأرشيف	تطوير نظام طلب الملفات من الأرشيف وذلك بعدم السماح بطلب ملفات جديدة حال كان عند الموظف ملفات غير مستلمة خلال مدة أقصاها يوم	تطوير نظام
الإدارة العامة للتعيينات ووحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات	ضافة تقارير جديدة لنظام الامتحانات المحوسبة لاستخراج النتائج حسب الجنس وتقرير النتائج حسب الجلسة للحصول على تفاصيل متعددة حسب الجلسة الواحدة وليس فقط حسب الامتحان	تطوير نظام
حالات ذوي الاعاقة	تحديث طريقة التقدم بطلب توظيف من خلال اظهار رسالة تأكيد للعرض على اللجنة الطبية في الخدمات الالكترونية والتطبيق الالكتروني	تطوير نظام
الجمهور	تطوير نظام الاستقطاب و ذلك بحوسبة شاشة منفصلة لنشر النتائج حيث اصبح بالإمكان تحديد عالمة مرور للمترشحين على الدور النهائي حسب الجنس في الوظيفة الواحدة لأول مرة	تطوير نظام
موظفي الخدمة المدنية	تحديث شاشة الخدمة المدنية بإضافة حالة تصنيف جديد ( تحت التعيين ) و كتابة تاريخ اخر تحديث وتدقيق بيانات جهة الراتب والتعيين وتحديث قاعدة البيانات	تطوير نظام
موظفي ديوان الموظفين العام	تطوير شاشة الملف الإلكتروني لتسريع عملية العرض والأدوات الخاصة	تطوير نظام
موظفي الخدمة المدنية	تطوير نظام تقييم الأداء بإضافة صلاحية تبديل المستخدم لمدير النظام لمتابعة الحسابات العالقة	تطوير نظام
موظفي الخدمة المدنية	تعديل أرقام الهوية لموظفين حصلوا على لم الشمل لأكثر من 240 موظف، في قاعدة البيانات الخاصة بديوان الموظفين العام	تحديث قاعدة البيانات

وزارة الصحة والجمهور	فتح مركز مقابلات جديد في وزارة الصحة - معهد الامل للأيتام تجهيز 24 جهاز تابليت بنظام المقابلات المحوسب لعقد وظائف الصحة	الربط عبر الشبكة الحكومية مع الوزارات
موظفي الخدمة المدنية	الانتهاء من حوسبة نظام قياسي من خلال وزارة الاتصالات، للاستفادة من نظام خلو الطرف الحكومي المركزي في خدمات انهاء الخدمة للموظفين تعينات غزة	الربط عبر الشبكة الحكومية مع الوزارات
موظفي الخدمة المدنية	البدء بالربط قواعد بيانات ديوان الموظفين العام مع النيابة العامة لاختصار الإجراءات التي تنفذ من خلال الإدارة العامة للشؤون القانونية في ديوان الموظفين العام والنيابة العامة	الربط عبر الشبكة الحكومية مع الوزارات
موظفي الخدمة المدنية	1- تم الربط مع بيانات النظام القياسي للحضور والانصراف والاجازات، وتم حوسبة تقارير متابعة حالة الانضباط في الوزارات وتقارير أخرى.	الربط عبر الشبكة الحكومية مع الوزارات
ديوان الموظفين العام	2-ربط هياكل الدوائر الحكومية في الديوان مع بيانات موازنة البرامج والأنشطة في المالية بشكل الكتروني ومتابعة تحديثها بشكل مستمر	الربط عبر الشبكة الحكومية مع الوزارات
موظفي ديوان الموظفين العام	تركيب 5 بطاريات لأجهزة UPS للموظفين في الإدارات المختلفة	أعمال تطوير المعدات والشبكة والبنية التحتية داخل الديوان
موظفي ديوان الموظفين العام	توريذ أجهزة حاسوب عدد 16 بالتعاون مع الإدارة العامة للشؤون الإدارية و المالية ضمن خطة تحديث اجهزة الحاسوب وملحقاته داخل ديوان الموظفين العام	أعمال تطوير المعدات والشبكة والبنية التحتية داخل الديوان
موظفي ديوان الموظفين العام	تجهيز خدمة الوصول لشبكة ديوان الموظفين العام عن بعد VPN بالتنسيق مع وزارة الاتصالات وذلك بعد تطوير الالية الخاصة بذلك	أعمال تطوير المعدات والشبكة والبنية التحتية داخل الديوان
موظفي ديوان الموظفين العام	1-شراء نسخة مرخصة من برنامج مكافح الفيروسات Kaspersky Lab	أعمال تطوير المعدات والشبكة والبنية التحتية داخل الديوان
موظفي ديوان الموظفين العام	عمل دراسة شاملة للطابعات وماكينات التصوير وتوزيع طابعات جديدة حسب الاحتياج في الإدارات العامة	أعمال تطوير المعدات والشبكة والبنية التحتية داخل الديوان

ديوان الموظفين العام	البدء بتقييم حالة امن المعلومات في ديوان الموظفين العام حسب النقاط المذكورة في سياسة امن المعلومات الحكومية	أعمال تطوير المعدات والشبكة والبنية التحتية داخل الديوان
الوزارات والمؤسسات الحكومية	تجهيز وعقد امتحانات لوظائف دوائر إشرافيه مدير دائرة الشؤون الإدارية والمالية والحسابات - وحدة الرقابة الداخلية والشكاوى - مدير دائرة الشؤون المالية، حسب اعلان 15/2021	امتحانات محوسبة لصالح جهات حكومية
ديوان الموظفين العام والجمهور	تنظيم امتحانات محوسبة للإعلانات الخارجية التي ينظمها ديوان الموظفين لعدد من الوظائف التخصصية منها: أخصائي علاج طبيعي - ممارس تدخير وإنعاش - ممرض دبلوم - قابلة جامعية - أخصائي بصريات - أخصائي أشعة - فني عمليات - فني تدخير - صيدلي - مهندس ميكانيكا - أخصائي هيد وجیولوجیا	امتحانات محوسبة لإعلانات ينظمها ديوان الموظفين

بالإضافة إلى مجموعة من الأعمال النوعية تمثلت بالتالي:

- 1 الانتهاء من وضع تصور مشترك مع وزارة الاتصالات والوزارات الشريكة في معاملة خلو الطرف تمهيدا لقيام وزارة الاتصالات بمحسوسة الخدمة والاستفادة منها في ديوان الموظفين للاستغناء عن المعاملة الورقية.
- 2 الانتهاء من وضع تصور مع وزارة الاتصالات لمحسوسة إجراءات عمل القسميون الطبي في وزارة الصحة للاستفادة من النظام في إعادة هندسة بعض العمليات المتعلقة بعمل القسميون داخل ديوان الموظفين العام.
- 3 إعلان الثوابت الخاصة بالوظائف الإشرافية التابعة لوزارة الداخلية على الخدمات الإلكترونية لاستكمال مراحل اعلان النتائج النهائية.
- 4 المشاركة في لجنة التطوع الحكومي وتجهيز نموذج SRS الخاص بتحليل متطلبات النظام المحسوب للتطوع.
- 5 إسقاط التسكيّنات المنفذة على الهيكليات المعتمدة على الهيكليات التنفيذية الخاصة بتقييم الأداء لتسهيل مهام تسكين الموظفين لبدء عملية تقييم الأداء السنوي.
- 6 مراجعة مدى تطبيق سياسة امن المعلومات الحكومية داخل ديوان الموظفين العام ورصد الإشكاليات وجري العمل على إيجاد الحلول لها.
- 7 تطوير نسخة محدثة من الامتحان المحسوب ويتم اخضاعه للتجربة حالياً.

### الاستقبال والتواصل مع الجمهور والوفود:

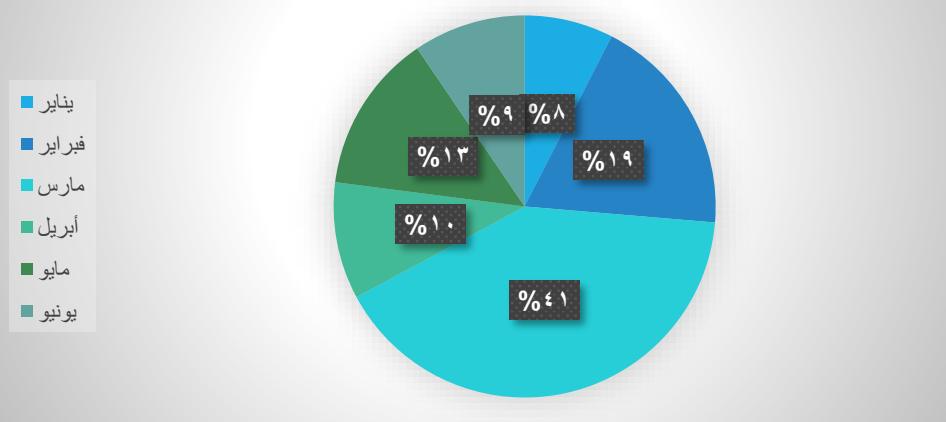
وعلى صعيد الجمهور واستقبالهم وحل الشكاوى والتماساتهم فأبرز ما تم خلال هذه الفترة موضح بالجدول التالي:

جدول (2): أبرز جهود الديوان في استقبال الجمهور والتعامل مع الشركاء خلال النصف الأول من العام 2022م

العدد	البند
7322	استقبال مراجعين
35698	معاملات صادرة من الديوان
24045	معاملات واردة إلى الديوان

600	استقبال مندوبي الوزارات
2780	اتصال هاتفي من الجمهور
2454	معاملات خاصة بالشكاوى والتماساتهم
6	اتفاقيات تعاون
5	مشاركة في فعاليات

## استقبال الجمهور خلال النصف الأول من العام 2022م



شكل (1): استقبال الجمهور خلال النصف الأول من العام 2022م

### الملف الإعلامي:

عمل ديوان الموظفين العام على إطلاق فريق التسويق الإعلامي لتعزيز عمل الإعلام في مختلف الإدارات والوحدات العاملة كما وبرز دور ديوان الموظفين بشكل واضح في مختلف الاعلام وسائل التواصل وأبرز ما تم في هذا المجال موضح في الجدول التالي:

جدول (3): ملخص حول النشاط الإعلامي لـ ديوان الموظفين العام خلال النصف الأول من العام 2022م

العدد	البند
122	تصميم وإعداد بنرات
14	انتاج فيديوهات
233	بوستات إخبارية ومواكبات اعلامية
58	الأخبار
69	المناسبات موظفين
تنظيم لقاء مع إذاعة الأقصى بهدف تعزيز التعاون المشترك بين ديوان الموظفين العام والفضائية	لقاءات
11 زيارة	

19 فعالية	تخطيط وتنسيق الاتصالات الداخلية والخارجية
6 (مركز الخدمة، موقع، انستجرام، يوتوب، تطبيق هانف، 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 حيث أن أهم هذه الأنشطة موضح في الجدول التالي:

جدول (4): الدور الرقابي المنفذ لديوان الموظفين العام خلال النصف الأول من العام 2022م

المجال	الوحدة	العدد	البيان
تقارير رقابة مالية	تقارير	2	-1 تقرير بشأن تدقيق الملف المالي لديوان الموظفين العام -2 تقرير حول لجان التحقيق ذات البعد المالي
زيارات ميدانية وتقارير خاصة بعملية الاستقطاب	زيارة	7	تقارير مختلفة حول الامتحانات وجلساتها ومقابلاتها وآلية إدارتها زيارات أثناء المقابلات/ الامتحانات
دراسات وتقارير خاصة	تقارير	12	تقرير بشأن صرف الحالي الاجتماعية والاعفاء الضريبي تقرير حول بعض الخدمات المقدمة من لإدارة العامة للتعيينات تقرير بشأن خدمة الإعارة، الاندباد الخارجي، وتشغيل البدلاء تقرير بشأن ملف الشكاوى تقرير حول خدمة إضافة المؤهل العلمي تقرير حول إجراءات التعيين تقرير حول صرف بدل ساعات العمل الإضافي المستمر تقرير بشأن اثنين من الموظفين تقرير بشأن الإستبدالات على جدول التشكيلات تقرير بشأن الموظفين المتغيبين عن العمل تقرير بشأن الموظفين المسافرين ضمن ملف الابتعاث والترب

## اللجان الداخلية والخارجية:

شارك ديوان الموظفين خلال النصف الأول من العام 2022 برئاسة أو عضوية عدد من اللجان موضحة بالجدول

التالي:

جدول (5): اللجان الداخلية والحكومية لديوان الموظفين خلال النصف الأول من العام 2022م

البيان	م	اللجان الداخلية والخارجية:
لجنة الصياغة الخاصة بالمجلس التشريعي الفلسطيني	-1	اللجان الداخلية والخارجية:
لجنة التقادم المبكر	-2	اللجان الداخلية والخارجية:
لجنة اعتماد الشهداء	-3	اللجان الداخلية والخارجية:
لجنة علاج أطفال الأنابيب	-4	اللجان الداخلية والخارجية:
لجنة صرف مستحقات العلاج	-5	اللجان الداخلية والخارجية:
لجنة المعلمين المرضى	-6	اللجان الداخلية والخارجية:
لجنة السلك الدبلوماسي	-7	اللجان الداخلية والخارجية:
اللجنة القانونية الحكومية (الأمانة العامة لمجلس الوزراء ووزارة الداخلية ووزارة المالية)	-8	اللجان الداخلية والخارجية:
لجنة الاعتماد لمناقشة بعض الملفات الخاصة بعمل اللجنة المشكلة من (الأمانة العامة لمجلس الوزراء ووزارة الداخلية ووزارة المالية ووزارة شؤون الأسرى بشأن "اعتماد سنوات الأسر")	-9	اللجان الداخلية والخارجية:
لجنة الخاصة لوضع آلية واضحة ومحددة في أصول تنظيم تقارير الحوادث القضائية لعدد من الوزارات الحكومية	-10	اللجان الداخلية والخارجية:
لجنة الاعتماد لمناقشة بعض الملفات الخاصة بعمل اللجنة المشكلة من (الأمانة العامة لمجلس الوزراء ووزارة العدل وديوان المظالم بشأن "الصلح الجزائي")	-11	اللجان الداخلية والخارجية:
اللجنة العلمية بالديوان وبعض الوزارات (الأمانة العامة لمجلس الوزراء والمجلس التشريعي) بشأن لجنة مدير الرقابة والشكوى في وزارة شؤون المرأة	-12	اللجان الداخلية والخارجية:
لجنة تعديل تسكين مدراء الدوائر وملف تعديل تسكين الأقسام في كل من وزارة الصحة والزراعة والداخلية	-13	اللجان الداخلية والخارجية:
لجنة الفرز الخاصة بالوظائف الإشرافية (الإدارة العامة للتعيينات والإدارة العامة لشؤون الموظفين بالديوان)	-14	اللجان الداخلية والخارجية:

ملاحظات	البيان	م
حكومية	لجنة تظلمات لوظائف مدير عام وفق الإعلان الخارجي رقم (2022/3)	-15
داخلية	لجنة تدقيق نتائج مسابقات الوظائف الإشرافية	-16
داخلية	لجنة تحديث مؤشرات قياس الأداء التنموية	-17
داخلية	لجنة الاتلاف (الإدارة العامة لشؤون الموظفين والإدارة العامة لشؤون الإدارية والمالية)	-18
داخلية	لجنة اعتماد نتائج أعمال لجنة ملف المعلمين المرضى للعام 2020-2021 (الإدارة العامة لتطوير سياسات الموارد البشرية والإدارة العامة للتعيينات والإدارة العامة لشؤون الموظفين بالديوان)	-19
داخلية	لجنة دليل الجيد للموظف الجديد (الإدارة العامة لشؤون الموظفين والإدارة العامة للتدريب والتطوير)	-20
داخلية	لجنة مسودة النظام الأساسي للمعهد الوطني للإدارة العامة والقيادة (الإدارة العامة للتخطيط ورسم السياسات ووحدة الرقابة والتدقيق والإدارة العامة للتدريب والتطوير ووحدة الأرشيف المركزي)	-21
داخلية	لجنة تنظيم ملفات الموظفين (الإدارة العامة للتدريب والإدارة العامة للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ووحدة الرقابة والتدقيق ووحدة العلاقات العامة)	-22
داخلية	اللجنة التوجيهية	-23
داخلية	لجنة الجودة الخاصة بالديوان (الإدارة العامة لتطوير سياسات الموارد البشرية والإدارة العامة للتعيينات والإدارة العامة لشؤون الإدارية والإدارة العامة لتكنولوجيا المعلومات ووحدة العلاقات العامة بالديوان)	-24
داخلية	لجنة احتياجات الديوان من الكادر البشري في الإدارات والوحدات في ديوان الموظفين العام	-25
داخلية	لجنة التظلمات والتکلیفات (الإدارة العامة لشؤون الموظفين والإدارة العامة للتخطيط ورسم السياسات)	-26
حكومية	لجنة فرز طلبات المتقدمين للمنحة التركية للعام 2022	-27
حكومية	اللجنة الفنية لصرف المستحقات للزواج ومصاريف الجنازة	-28
حكومية	اللجنة العليا لصرف المستحقات	-29
حكومية	اللجنة المركزية للابتعاث والتدريب	-30
داخلية	لجنة تطوير نظام المكافآت للعاملين في مسابقات التوظيف والترقية والتدريب	-31
حكومية	لجنة إعداد خطة إعادة هيكلة وحسبة الإجراءات لتطبيق موازنة البرامج والأداء	-32
داخلية	اللجان العلمية لإعداد الامتحانات العملية والامتحانات المحسوبة	-33
داخلية	لجنة حسبة الخدمات الالكترونية	-34

البيان	م
ملحوظات	
لجنة الصلح الجزائري	-35
اللجنة الوطنية لتعزيز السلوك القيمي "التأصيل الفقهي"	-36
لجنةربطالإلكتروني	-37
لجنة أصول تنظيم تقارير الحوادث القضائية	-38
لجنة المقصولين من الوظيفة العامة	-39
لجنة تدقيق الملفات الوظيفية للمتقدمين لوظائف المدراء	-40
لجنة تدقيق الملفات الوظيفية للمتقدمين للوظائف الإشرافية بخصوص العقوبات	-41
لجنة دليل الجيب	-42
اللجنة الخاصة بمعالجة أوضاع الأكاديميين	-43

**ملف التعيينات:**

تم خلال النصف الأول من العام 2022 استكمال تنفيذ العديد من الجهد في ملف التعيينات كما يلي:

1- تم تنفيذ قرابة **9199** معاملة مختلفة فيما يخص قرارات التعيين والترقيات، توظيف بدلاء، تشغيل مؤقت، انتداب، نقل،

تشييد موظفي فترة التجربة وغيرها موضحة بالجدول التالي:

**جدول (6):** معاملات ملف التعيينات خلال النصف الأول من العام 2022م

العدد	الموضوع
10	اعتذار عن العمل
21	النقل والتعديل
30	انهاء عقد عمل
646	ترشيحات
619	تعديلات وظيفية
618	قرار تشغيل على بند العقد
1291	التعيين
1233	طلب استلام عمل
767	فحص
19	احتساب سنوات الاعتقال
16	الإعارة

19	الاحتياجات الوظيفية
47	الانتداب
85	نقل
2634	تبسيط موظف - فترة تجربة
2196	البدلاء والامتياز
20	صرف راتب
10	طلبات
43	ترشيح أعضاء لجان علمية
124	تعيينات رام الله
4	تعديل اسم موظف
3	تعديل علاوة طبيعة عمل
3	رد على شكوى
1	العدول عن اعتذار
19	احتساب سنوات الاعتقال
16	الإعارة
19	الاحتياجات الوظيفية
47	الانتداب
85	نقل
2634	تبسيط موظف - فترة تجربة
2196	البدلاء والامتياز
20	صرف راتب
10	طلبات
43	ترشيح أعضاء لجان علمية
124	تعيينات رام الله
4	تعديل اسم موظف
3	تعديل علاوة طبيعة عمل
3	رد على شكوى
1	العدول عن اعتذار
<b>9199</b>	<b>المجموع</b>

- 1- تم تجهيز وإعلان مسابقات على موقع ديوان الموظفين لعدد 79 وظيفة منها 48 اعلان داخلي و 31 اعلان خارجي.
- 2- تم عقد مقابلات شفوية لعد 76 وظيفة منها 43 بإعلان داخلي ومنها 33 بإعلان خارجي.
- 3- تم عقد 16 اختبار محosoب منها 3 لإعلانات داخلية و 13 لإعلانات خارجية.
- 4- تم عقد 3 اختبارات عملية لوظيفة كاتب ضبط، مدقق لغة عربية، ومترجم.

- الانتهاء من الفرز الإلكتروني والورقي لعدد 70 وظيفة.
- إجراء فحص قيادة سيطرة بالتنسيق مع وزارة النقل والمواصلات عدد 93 فحص لوظيفة سائق.
- تم الإعلان عن النتائج لعدد 61 وظيفة منها 34 اعلان داخلي ومنها 27 اعلان خارجي بالإضافة لإعادة الإعلان عن 6 وظائف.
- تنظيم اللقاءات التحضيرية مع اللجان العلمية المتخصصة والتي يتم من خلالها وضع الأسس الخاصة بالامتحانات وفق معايير يتم التوافق عليها من قبل اللجنة.
- إعداد دليل إرشادي خاص بآليات الالتحاق والتسجيل للوظائف وكذلك الخطوات المصاحبة لعمل الاستقطاب.
- توثيق البيانات والمؤهلات وجهات العمل الخاصة بالأعضاء المشاركين في اللجان المختلفة على النظام المحوسب؛ وذلك لسهولة الرجوع إليهم في المرات اللاحقة.
- تنفيذ ورشة عمل لمندوبي الدوائر الحكومية لإطلاق آلية جديد لترشيح الكوادر البشرية في المؤسسات الحكومية.

#### **الخدمات المقدمة لموظفي الخدمة المدنية:**

يقوم ديوان الموظفين بتقديم العديد من الخدمات لموظفي الخدمة المدنية في قطاع غزة وأبرزها:

- استقبال مندوبي الوزارات للمرجعات بشكل يومي بمتوسط 5 موظفين يومياً أي قرابة 600 زيارة لموظفي المتابعة خلال النصف الأول من العام 2022.
- متابعة المعابر وسفر الموظفين بشكل يومي مع جميع الوزارات.
- المتابعة الدورية لبرنامج الديوان وما يتطلب تعديل على الحوسنة لخدمات موظفي الخدمة المدنية.
- المشاركة في لجنة صرف المستحقات في وزارة المالية بعدد 22 اجتماع على مدار النصف الأول من العام 2022م.
- تدقيق كشف الاجازات بدون راتب للمتقديمين للوظائف الإشرافية لعدد 1700 حالة.
- معالجة ما يزيد عن 80 معاملة مؤهل علمي عالي بموجب مذكرات عرض معتمدة من رئيس الديوان.
- إعادة صرف علاوة مؤهل علمي (17) تخصص علوم بيئية.
- المشاركة في لجنة التقاعد المبكر للموظفين المدنيين والعسكريين لموظفي غزة لعدد 12 في وزارة المالية.
- المشاركة في لجنة المعلمين المرضى بعدد 10 اجتماعات خلال النصف الأول من العام 2022م.
- تدقيق كشف جميع المسافرين خلال العام 2022 بشكل دوري.
- تطوير شاشة صرف بدل التقليل الثابت لتشمل العاملين على بند العقد.
- تطوير شاشة صرف بدل العمل الإضافي والسماح بصرف ساعات لمن يتلقاها من رواتبهم من مالية رام الله.
- العمل على تطوير نموذج محoso لخلو الطرف الورقي الخاص بإنتهاء الخدمة.
- انجاز قرابة 30624 معاملة لموظفي الخدمة المدنية خلال النصف الاول من العام 2022 في شتى المجالات موضوعة بالجدول التالي:

جدول (7): ملخص معاملات موظفي الخدمة المدنية المنفذة عبر ديوان الموظفين العام خلال النصف الأول من العام 2022م

الإجمالي الكلي (معاملة)	البند	م
714	تعديل المؤهل العلمي	1
54	التعديل الوظيفي للفئة العليا	2
2743	الترقية المستحقة	3
2	تعديل وظيفي بسبب قرار	4
29	صرف علاوات ( إدارية/تعليم/مخاطر )	5
2	إيقاف علاوات	6
179	التصديق على عمل خاص	7
1415	الحالة الاجتماعية والإعفاء الضريبي	8
4688	الساعات الإضافية للموظفين	9
1968	منح إجازة براتب	10
484	منح اجازة بدون راتب	11
334	تمديد اجازة	12
157	اقرار قيام بإجازة بدون راتب	13
117	منح اجازة مرضية	14
294	الغاء إجازة	15
1608	العودة من إجازة ( براتب/بدون راتب )	16
76	العودة للعمل	17
39	العودة من إجازة(رفض /إيقاف )	18
1684	عرض تقرير طبي على القومسيون ( محلي /مركزي )	19
1631	عرض تقرير طبي ( رفض/إيقاف )	20
1209	اعتماد نتيجة قومسيون ( محلي/مركزي )	21
69	الاشتراك في التأمين والمعاشات	22

الإجمالي الكلي (معاملة)	البند	م
15	التغيب عن العمل-شئون الموظفين	23
15	استعجال	24
499	تغيير عنوان سكن	25
141	انتداب داخلي	26
75	انهاء انتداب داخلي	27
1329	نقل داخلي	28
4076	صرف بدل السفر الثابت	29
15	حجز الراتب-شئون الموظفين	30
16	فك حجز الراتب-شئون الموظفين	31
8	ادعاء اصابة عمل	32
571	إجازة الامومة	33
80	إجازة حج	34
31	الإحاله المبكرة على المعاش	35
116	احتساب مدة الخدمة لعقود ديوان الموظفين العام كسنوات لأغراض التقاعد	36
154	رفض احتساب مدة العقود كسنوات لأغراض التقاعد	37
268	انهاء الخدمة (وفاة / استقالة / بلوغ سن الستين/عجز طبي/شيخوخه)	38
591	غلاف نهاية الخدمة وصرف مستحقات	39
11	منحة أشهر الوفاة ومصاريف الجنازة	40
9	صرف الراتب الشهري	41
430	احتساب أيام غياب بدون راتب	42
8	احتساب سنوات خدمة	43
2338	معاملات متفرقة	44

الإجمالي الكلي (معاملة)	البند	م
5	حضر الدوام / يوميات السير	45
327	متابعة الاجازات / يوميات السير	46
30624	المجموع	

**الاستشارات القانونية:**

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

- 1- قدم ديوان الموظفين الكثير من الاستشارات القانونية في شتى المجالات التي تخص الخدمة المدنية وقد بلغت خلال النصف الأول من العام 2022 م قرابة 4954 استشارة قانونية موضحة بالجدول التالي:
- جدول (8) ملخص المعاملات القانونية والاستشارات لديوان الموظفين العام خلال النصف الأول من العام 2022م

الإجمالي الكلي (معاملة)	البند	م
243	مذكرات قانونية	1
705	مناقشات واستشارات قانونية	2
79	قرارات لجان تحقيق التي أجريت بمعرفة الديوان	3
106	قرارات لجان حمو العقوبات التأديبية التي أجريت بمعرفة الديوان	4
247	فحص وتدقيق الجزاءات الانضباطية الموقعة من قبل الوزارات وإبداء الرأي فيها والتصديق عليها	5
97	التصديق على حمو العقوبات	6
183	متابعة ملفات جزائية لدى الشرطة - المحاكم - النيابة	7
39	مكاتب مجلس الوزراء	8
18	عقود خبراء	9
10	إصابات عمل	10
46	إنهاء الخدمة بسبب الغياب	11

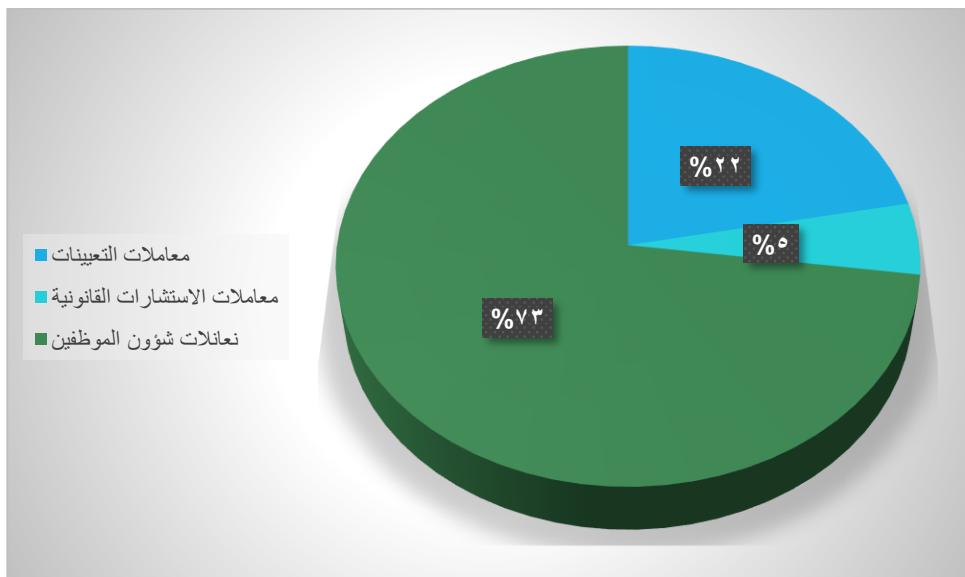
الفصل من الخدمة	الرقم
تعديل بيانات	0
وقف عن العمل - وقف بدل التنقل الثابت	15
إلغاء قرار نهاية الخدمة والعودة إلى العمل	30
الحجز الإجرائي على الراتب - إعادة صرف الراتب	94
غياب عن العمل	58
احتساب أيام الغياب بدون راتب	90
مشاريع الإسكان	19
إخلاء الطرف	614
تدقيق معاملات دوائر أخرى	98
فحص وتدقيق التعهادات والكافالات	101
تعاميم وقرارات	13
شكاوى وظلمات	14
الحماية الاجتماعية	9
متابعة ومتفرقات	260
مراجعة الديوان	685
<b>المجموع</b>	<b>2205</b>

- 1- عقد أكثر من ورشة عمل حول تطوير قانون الخدمة المدنية رقم (4) لسنة 1998 وتعديلاته.
- 2- إعادة صياغة العقود "الخاصة، الخبراء، المؤقتة" لكي يسهل حوبتها الكترونياً وبالتالي تدخل ضمن المنظومة المحوسبة لكافة معاملات الديوان.
- 3- إعداد مشروع لتوثيق منهجية إعداد ومتابعة المذكرات القانونية واللوائح الجوابية ولوائح الدعاوى وتم مخاطبة المالية بخصوص توفير اعتماد مالي للكادر الوظيفي الذي سيعمل على تنفيذ المشروع.
- 4- عقد عدد من ورش العمل حول تعديل قانون التقاعد العام رقم 7 لسنة 2005 ومن ثم تشكيل لجنة لإعداد مقترن بالمشروع ورفعه للمجلس التشريعي وتمت قراءته بالقراءة الأولى.

- العمل على إعداد دليل إجراءات خاص بالتحقيق الإداري ونشره وتدريب الدوائر الحكومية على تطبيقه ومتابعة العمل به من خلال تشكيل أكثر من لجنة مختصة لمتابعة مبادرة التحقيقات المعتمدة من الأمانة العامة لمجلس الوزراء.
- تنظيم أكثر من لقاء من الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان وكذلك مؤسسة أمان بهدف تشبيك العلاقات مع مؤسسات قطاع العدالة وحقوق الإنسان.
- يجري العمل على إعداد نسخ الكترونية من القوانين والقرارات الخاصة بالخدمة المدنية.
- المشاركة في يوم دراسي في الجامعة الإسلامية بعنوان "حماية المرأة في الشريعة والقانون".
- التواصل مع النيابة العامة بخصوص القضايا الخاصة بالموظفين ومواعيد الجلسات لدى الموظفين.
- التواصل مع الوزارات بخصوص لجان التحقيق الخاصة بالموظفين لدى الوزارة.

#### التعيينات:

- 1- تعميم خارجي للوزارات والمؤسسات الحكومية بشأن التقويض بالتوقيع على المعاملات الواردة لديوان الموظفين.
- 2- تعميم خارجي للوزارات والمؤسسات الحكومية بشأن احتساب البعثة الدراسية أو الدورة التدريبية براتب.
- 3- تعميم خارجي للوزارات والمؤسسات الحكومية بشأن الغاء احتساب البعثة الدراسية أو الدورة التدريبية براتب.
- 4- تعميم خارجي للوزارات والمؤسسات الحكومية بشأن ضوابط مزاولة العمل الخاص لموظفي الخدمة المدنية.
- 5- تعميم داخلي للمراء العاملون ومدراء الدوائر والوحدات بـديوان بـشأن صرف بدل الساعات الإضافية لموظفي الديوان.



شكل (2) معاملات التعيينات - الاستشارات القانونية - خدمات موظفي الخدمة المدنية

**تنمية وتطوير الموارد البشرية:**

قام ديوان الموظفين بالعديد من الإنجازات خلال النصف الأول من العام 2022 في ملف التدريب والابتعاث منها ما يلي:

**التدريب وتنمية رأس المال البشري:**

- 1- القيام بمتابعة البرامج التدريبية التي تنفذها الدوائر الحكومية حيث تم تشكيل زيارات لمتابعة سير البرنامج التدريبي الخاص بتطوير مهارات العاملين في إدارة المشاريع والتعاون الدولي في الدوائر الحكومية الذي تنفذه وزارة الخارجية واللجنة العليا للمشاريع.
- 2- تصميم بطاقة لجمع البيانات من أجل تحديد الاحتياجات الأكاديمية لمؤسسات التعليم العالي الحكومية.
- 3- تطوير التعهدات العدلية وتفعيل العمل بها اعتباراً من تاريخ 2022/02/01.
- 4- إعداد ملخص التقرير السنوي للجنة الابتعاث والتدريب لموظفي الخدمة المدنية للعام 2021.
- 5- إعداد دراسة حول تطوير استخدام تطبيق Zoom في العملية التدريبية الحكومية ورفعها للأمانة العامة لمجلس الوزراء.
- 6- إعداد إحصائية بالحاصلين على موافقة الإيفاد بمهام رسمية دورات تدريبية وإجازات دراسية وبعثات دراسية أو تدريبية من بداية عام 2021.
- 7- تصميم بطاقة للمفضلة واستقطاب المدربين لتنفيذ البرامج التدريبية و اختيار الأفضل من بين المرشحين.
- 8- حوسبة بيانات عدد (33) موظف ضمن إنشاء قاعدة بيانات خاصة بالمدربين الحكوميين.
- 9- تعميم ونشر ملخصات كتب وكذلك روابط إلكترونية للقاءات وفيديوهات في مجال الإدارة والتنمية البشرية وذلك عبر مجموعات العمل الإلكترونية لمسؤولي التدريب في الدوائر الحكومية.
- 10- إطلاق شاشة الكترونية لمتابعة الإجازات الدراسية بدون راتب والابتعاث والتعهدات العدلية الجديدة.
- 11- إعداد جدول أعمال لتنفيذ الدورات التدريبية خلال النصف الأول من العام 2022م و تعميمه على الدوائر الحكومية.
- 12- تحديث كشف متابعت الإجازات الدراسية والبعثات الصادرة عن الإدارة العامة للتدريب.
- 13- إعداد مقترن إنشاء المكتبة الإلكترونية للدراسات والبحث العلمي لديوان الموظفين العام وإعداد مقترن دليل المدرب.
- 14- إعداد مقترن إنشاء مجلة متخصصة في البحوث العلمية في قطاع الخدمة المدنية.
- 15- تجهيز قاعدة بيانات الديوان الخاصة بموظفي مؤسسات التعليم العالي وتصميم بطاقة لجمع بيانات بهدف تحديد الاحتياجات الأكاديمية لمؤسسات التعليم العالي الحكومية واعداد محضر اجتماع بالخصوص.
- 16- التواصل مع الدوائر الحكومية وتجميع بيانات المتقدمين للمنحة التركية للعام 2022.
- 17- إعداد إحصائية بالحاصلين على موافقة الإيفاد بمهام رسمية دورات تدريبية من بداية عام 2021.
- 18- تخريج دورة توجيه الموظف الجديد والمشاركة في حفل تخريج دبلوم إعداد مشرف الأنشطة التربوية لموظفي وزارة الأوقاف وحفل تخريج دورة توجيه الموظف الجديد لموظفي وزارة الأوقاف منطقه (رفح) وحفل تخريج دورات تدريبية للنيابة العامة.
- 19- إعداد جدول أعمال ومحضر اجتماع لجنة الابتعاث والتدريب المركزية رقم (12) وملخص التقرير السنوي للجنة الابتعاث والتدريب لموظفي الخدمة المدنية للعام 2021.

20- إعداد وتنفيذ ورشة عمل حول التوجه الاستراتيجي لمركز التدريب وورشة عمل أخرى حول المنصة الالكترونية لمتابعة المبعوثين والمجازين للدراسة بدون راتب.

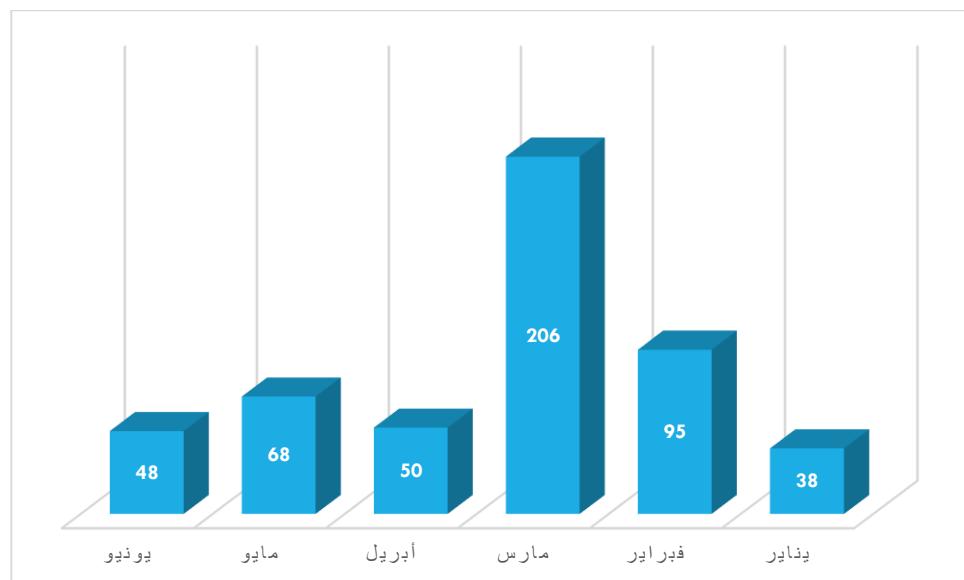
21- تم التعامل مع عدد 1603 حالة ضمن لجنة صرف المستحقات لأغراض الزواج ومصاريف الجنازة.

22- بلغ عدد الدورات التدريبية الوجهية والدورات عن بعد التينفذتها الإدارة العامة لتنمية الموارد البشرية أو التي تم تنفيذها من قبل الدوائر الحكومية بالتعاون مع ديوان الموظفين العام (45) دورة تدريبية بواقع (505) ساعة تدريبية وبمشاركة (2715)

متدربي خلال النصف الأول من العام 2022م موضحة بالجدول التالي:

**جدول (10) عدد الدورات والمتدربين وال ساعات التدريبية للنصف الأول من العام 2022**

الدورات التدريبية			
الشهر	عدد الدورات	عدد الساعات التدريبية	عدد المشاركين
يناير	3	38	210
فبراير	9	95	480
مارس	12	206	662
ابريل	5	50	279
مايو	6	68	439
يونيو	10	48	645
<b>المجموع</b>	<b>45</b>	<b>505</b>	<b>2715</b>



**شكل (3) يوضح عدد المشاركين في الدورات التدريبية خلال النصف الأول من العام 2022م**

## الدورات والبعثات والاجازات الدراسية:

بلغ عدد المعاملات التي أنجزتها الإدارة العامة لتنمية الموارد البشرية (494) معاملة خلال النصف الأول من العام 2022م حول الموضوعات التالية: (إجازة لحضور دورة تدريبية، محاضر اجتماع، استعجال بشأن العودة من إجازة، إعادة احتساب عودة، السماح بتنفيذ دورة تدريبية، إلغاء إجازة دراسية، تعليمات، تمديد إجازة دراسية - بدون راتب، تمديد بعثة دراسية، دراسات، ردا على كتاب، رفض عام، عودة من إجازة، قيام ببعثة دراسية، منح إجازة دراسية، مهمة عمل رسمية، ايقاف معاملة لغاية اكتمال متطلباتها).

## نسبة الإنجاز من الخطة المعتمدة للعام 2022

الإدارة	الوزن في الخطة	نسبة الإنجاز	عدد البرامج	نسبة % الإنجاز	م
الإدارة العامة للتخطيط ورسم السياسات-فعال	27.81	12.62	43	45.38	1
الإدارة العامة لتنمية الموارد البشرية- فعال	17.1	8.58	25	50.18	2
وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات-فعال	14.06	5.26	28	37.41	3
الإدارة العامة للشؤون القانونية-فعال	11.01	7.06	15	64.12	4
الإدارة العامة للتعيينات-فعال	7.3	4.52	8	61.92	5
الجودة وتطوير الأداء وحدة/// المؤسسي///-فعال	4.45	0.84	13	18.88	6
العلاقات العامة والتعاون وحدة/// الدولي///-فعال	3.75	2.73	8	72.8	7
الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية- فعال	2.85	2.22	7	77.89	8
الادارة العامة للتعيينات-غير فعال	3.17	2.1	2	80.77	9
وحدة الرقابة والتدقيق-غير فعال	2.44	1.43	6	58.61	10
الادارة العامة لเทคโนโลยجيا المعلومات والاتصالات-غير فعال	1.18	0.68	3	57.63	11
الادارة العامة لتطوير سياسات الموارد البشرية-غير فعال	1.05	0.6	2	57.14	12
دائرة تعيينات وظائف عادية-غير فعال	1	0.3	1	30	13
الادارة العامة للشؤون الإدارية والمالية- غير فعال	0.7	0	1	0	14
دائرة الأرشيف-غير فعال	0.44	0.44	1	100	15
وحدة الأرشيف المركزي-فعال	0.44	0.09	1	20.45	16
وحدة الشكاوى-غير فعال	0.4	0.08	1	20	17
وحدة الرقابة الداخلية-فعال	0.38	0.26	1	68.42	18
الأرشيف المركزي///-فعال وحدة///	0.25	0.05	1	20	19
الادارة العامة للشئون الموظفين-فعال	0.22	0.22	1	100	20
<b>المجموع</b>		<b>100</b>	<b>50.08</b>	<b>50.37 %</b>	

## تحليل مقارن لمؤشرات الأداء للربع الأول من العامين 2021 / 2022م

2022	2021	مؤشرات الأداء
%60 (تقدير)	%60 (تقدير)	نسبة/ عدد المعاملات المنجزة لعدد المعاملات الواردة
دورة 24	دورة 19	عدد دورات التدريب المنعقدة خلال السنة.
2794 مشارك	742 مشارك	عدد الذين تلقوا تدريب من خلال ديوان الموظفين العام.
8	7	عدد ورش العمل والأيام الدراسية المنعقدة داخلياً.
5	5	عدد المشاركات في ورش العمل والأيام الدراسية الخارجية.
11	13	عدد اللجان الحكومية التي يرأسها ديوان الموظفين.
13	10	عدد اللجان الحكومية التي يشارك بعضويتها ديوان الموظفين.
14	14	عدد اللجان الداخلية لديوان الموظفين.
46	46	عدد اللجان المشكلة المرتبطة بعمليات التوظيف.
36	12	عدد المسابقات التي تم تجيزها خلال العام.
39	39	عدد الأدوار الوظيفية سارية المفعول.
2	1	عدد الاتفاقيات والتفاهمات التي تم ابرامها مع المؤسسات المختلفة.
35,000	35,000	متوسط عدد المراجعات السنوي لليونسكو من المواطنين.
9	30	عدد تقارير الرقابة الداخلية السنوية.
26	26	عدد القوانين والأدلة الإجرائية واللوائح والدراسات التي تم إصدارها أو مراجعتها.
0	0	عدد استطلاعات الرأي لليونسكو العام.
0	0	عدد المتفاعلين مع استطلاعات الرأي لليونسكو العام.

## أهم الاستنتاجات:

- الدور الهام الذي يمثله ديوان الموظفين العام في تطوير سياسات الموارد البشرية لجميع الوزارات والدوائر الحكومية وذلك من خلال التقارير والدراسات الصادرة عنه.

- 2 التطور الملحوظ لديوان الموظفين العام في مجال التحول الرقمي لما له من دور إيجابي في تحسين ورفع كفاءة وسرعة العمل.
- 3 حرص ديوان الموظفين العام على طرح برامج تدريبية متعددة وبصفة مستمرة بهدف تزويد موظفي الخدمة المدنية بالمهارات والكفاءات اللازمة.
- 4 الاقبال الملحوظ من موظفي الخدمة المدنية على المشاركة في البرامج التدريبية التي يطرحها الديوان يدل على قدرة ديوان الموظفين العام على تحديد الاحتياجات التدريبية الازمة للموظفين.
- 5 فتح باب التنافس على العديد من الوظائف المطروحة حسب الاحتياجات وتطبيق مبادئ النزاهة والشفافية والمساءلة.
- 6 جودة الخدمات التي يقدمها ديوان الموظفين لموظفي الخدمة المدنية في شتى المجالات.
- 7 تحقيق التقارب مع المجتمع المحلي وتوسيع دائرة المشاركة في اتخاذ القرارات.
- 8 تطور ملحوظ في السياسات الإعلامية لديوان الموظفين العام وتسجيل حضور بارز على منصات التواصل الاجتماعي والمنصات الإعلامية الحكومية.

#### **التحديات:**

- 1 حجم التعديلات المطلوبة على قانون الخدمة المدنية واللوائح المنظمة لقانون كبير نسبياً الأمر الذي يتطلب إعداد قانون خدمة مدنية عصري قابل لمواكبة المستجدات على صعيد الخدمة المدنية.
- 2 عدم دقة البيانات المتوفرة عن قطاع الموارد البشرية في الخدمة المدنية وخارجها يتطلب بناء مركز معلومات متخصص بالموارد البشرية.
- 3 ضعف الوعي المجتمعي بالإجراءات التي يتبعها ديوان الموظفين العام في التوظيف ومعايير النزاهة والشفافية.
- 4 ضعف التمويل اللازم لتنفيذ برامج تتميم ذات جودة عالية لقدرات موظفي الخدمة المدنية.
- 5 ضعف التمويل الحكومي لمخصصات تحفيز الموظفين ورفع كفاءتهم ورفض المؤسسات الدولية تمويل مشاريع الديوان.
- 6 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.
- 7 احتياج الديوان للعمل في الحوسنة والربط بين الوزارات لجهد تنسيقي عالي من أجل ضمان دقة البيانات.
- 8 تقاعد عدد كبير من الموظفين وعدم سهولة توفير بدائل.

#### **التوصيات:**

- 1 تخصيص تمويل حكومي أو خارجي من خلال الحكومة لاعتماد خطة التنمية والعمل على تنفيذها.
- 2 رفع مستوى التنسيق مع الوزارات من أجل تسهيل الخدمات المقدمة وعملية الربط الإلكتروني.
- 3 تنفيذ المبادرات التي تم اعتمادها حيث أنها تشكل منطلق لتطوير الخدمات المقدمة من الديوان لصالح موظفي الخدمة المدنية.