



ديوان الموظفين العام

التقرير النصف سنوي

2023

وحدة الجودة وتطوير الاداء المؤسسي



☎ 08-2633800 🌐 www.diwan.ps

جدول المحتويات

1	جدول المحتويات.....
2	قائمة الجداول.....
2	قائمة الأشكال.....
3	الملخص التنفيذي:.....
6	مقدمة.....
6	التخطيط ورسم السياسات:.....
10	التعيينات وإجراءات التوظيف:.....
12	تنمية الموارد البشرية:.....
14	التدريب وتنمية القدرات:.....
18	الشؤون القانونية:.....
20	التحول الرقمي:.....
22	الجودة وتطوير الأداء المؤسسي:.....
23	الجولات والتقارير الرقابية:.....
25	شؤون الموظفين:.....
26	العلاقات العامة وخدمة الجمهور:.....
27	الزيارات والوفود.....
30	الشؤون الإدارية والمالية:.....
31	الشكاوى والتظلمات:.....
33	المعاملات الصادرة والواردة:.....
34	اللجان الخارجية والداخلية:.....
37	ورش العمل والاجتماعات:.....
38	الملخص البياني للإنجازات:.....
40	نسبة الإنجاز من الخطة التشغيلية للنصف الأول من العام 2023 م.....
41	تحليل مقارن لمؤشرات الأداء للنصف الأول من العامين 2022 / 2023 م.....
41	أهم الاستنتاجات:.....
42	التحديات:.....
42	التوصيات:.....

قائمة الجداول

5	جدول رقم 1: ملخص رقمي لأبرز إنجازات ديوان الموظفين العام.....
10	جدول رقم 2 : ملخص معاملات تسكين وتكليفات الموظفين.....
12	جدول رقم 3 : ملخص معاملات التعيينات والتعديلات.....
14	جدول رقم 4 : مصفوفة البرامج التدريبية للنصف الأول من العام 2023
19	جدول رقم 5 : ملخص المعاملات القانونية والاستشارات.....
25	جدول رقم 6: ملخص معاملات موظفي الخدمة المدنية.....
28	جدول رقم 7: الوفود والزيارات.....
32	جدول رقم 8: ملخص الشكاوى
33	جدول رقم 9: ملخص معاملات أرشيف الخدمة المدنية.....
35	جدول رقم 10: اللجان الحكومية والداخلية.....
37	جدول رقم 11: ورش العمل
41	جدول رقم 12: تحليل مقارن لمؤشرات الأداء

قائمة الأشكال

14	شكل رقم 1: ملخص معاملات تنمية الموارد البشرية
16	شكل رقم 2: ملخص إنجازات المعهد الوطني للإدارة العامة والقيادة.....
17	شكل رقم 3: عدد الساعات التدريبية خلال النصف الأول من العام 2023
17	شكل رقم 4: عدد المتدربين خلال النصف الأول من العام 2023
26	شكل رقم 5: أهم الخدمات المنفذة
27	شكل رقم 6 : أبرز الأنشطة الإعلامية.....
32	شكل رقم 7: توزيع المعاملات على المنظومة الإلكترونية للشكاوى.....
33	شكل رقم 8: توزيع الشكاوى حسب حالتها
34	شكل رقم 9: توزيع المعاملات الصادرة والواردة.....
38	شكل رقم 10: معاملات التعيينات خلال النصف الأول من العام 2023
38	شكل رقم 11: معاملات تنمية الموارد البشرية خلال النصف الأول من العام 2023
39	شكل رقم 12: معاملات الشؤون القانونية خلال النصف الأول من العام 2023
39	شكل رقم 13: معاملات شؤون الموظفين خلال النصف الأول من العام 2023

الملخص التنفيذي:

يحرص ديوان الموظفين العام على تطبيق مبادئ الحوكمة وإرساء قواعد الحكم الرشيد، من خلال رسم السياسات وإعداد الدراسات وكذلك تطبيق مبادئ النزاهة والعدالة وتكافؤ الفرص، ما يساهم في تحقيق التوجه الاستراتيجي الحكومي، من خلال تنفيذ الأنشطة والبرامج المخطط لها، ولتحقيق ذلك عمل ديوان الموظفين العام على:

1. إعداد جدول تشكيلات الوظائف للعام 2023م بما يحتويه من إحداثيات معتمدة للدوائر الحكومية بالإضافة لجدول تشكيلات التعديل الوظيفي لوظائف التعليم العالي ومدراء الدوائر، وجدول تشكيلات الوظائف للنقل من الفئة الثالثة الى الثانية وذلك بعد عدة اجتماعات وورش عمل مع الدوائر الحكومية المعنية.
2. إنشاء قاعدة بيانات للمؤهلات العلمية للجامعات داخل فلسطين وخارجها ، وإعداد مصفوفة التخصصات العلمية والمهنية والحرفية وربطها بالأوصاف الوظيفية.
3. تدقيق ومراجعة تسكين الموظفين على هيكليات الدوائر الحكومية، بالإضافة لإنهاء ملف التكاليفات وفقاً للضوابط المعتمدة من الأمانة العامة لمجلس الوزراء، حيث تم تدقيق عدد (439) معاملة تكليف في الدوائر الحكومية المختلفة.
4. الانتهاء من المرحلة الثانية من الوظائف الإشرافية، وذلك بعد إتمام الإجراءات والتحضيرات للتسابق بين (1189) متقدم للتنافس على (107) موقع إشرافي، من خلال عقد لجان المقابلات الشفوية بإجمالي (107) لجنة، وإعلان النتائج النهائية لعدد (112) موقع إشرافي.
5. إعلان مسابقات توظيف جديدة عدد (3) إعلانات داخلية وخارجية، سجل فيها إلكترونياً عدد (43024) متقدم، وتم عقد عدد (4) امتحانات توظيف تقدم لهم (34060) متسابق، وإجراء عدد (49) مقابلة تنافس فيها عدد (1968) متسابق، ومن ثم إعلان النتائج النهائية لعدد (8) مسابقات توظيف، وإبرام عدد (486) عقد توظيف وإصدار عدد (722) قرار تعيين.
6. إطلاق مجموعة من اللوائح والأنظمة الجديدة بهدف تنظيم عمل موظفي الخدمة المدنية منها (مدونة السلوك الإصدار الثاني، دليل التحقيقات الإدارية الموحد، لائحة العمل التطوعي، لائحة علاوة المؤهل العلمي، دليل الأوصاف الوظيفية، المشاركة في إعداد اللائحة التنفيذية لقانون النقاد العام رقم 7 لعام 2022 بالإضافة للعديد من الدراسات لصالح الدوائر الحكومية في مجال الخدمة المدنية، عدا عن تقديم ما يزيد عن (710) استشارة قانونية في شتى مجالات الخدمة المدنية.
7. إطلاق موقع ديوان الموظفين العام بطلته الجديدة، وذلك بعد الانتهاء من كافة التطويرات والتحديثات البرمجية والتصاميم الخاصة به وتغذيته باستمرار بالمواد القانونية والإدارية التي تنظم العمل الحكومي وتهم موظفي الخدمة المدنية.
8. إطلاق خدمة الصادر الإلكتروني لصالح الموظفين من خلال صفحاتهم الخاصة على الخدمات الإلكترونية التابعة لديوان الموظفين العام، وتفعيل خدمة الصادر الإلكتروني للمعاملات وكشوفات التركيز الإلكترونية مع وزارة المالية، وإطلاق المنظومة المحوسبة لخلو الطرف الإلكتروني بالتعاون مع وزارة الاتصالات والدوائر الحكومية المعنية.
9. الانتهاء من حوسبة الإطار العام لمنظومة معاملاتي الإلكترونية، وحوسبة عدد من الخدمات الجديدة بالإضافة لتطوير بعض الشاشات على برنامج إدارة الموارد البشرية، وكذلك إدخال تعديلات وتحسينات على البنية التحتية للشبكات في الديوان تطبيقاً لما لسياسة الحوكمة وأمن المعلومات الحكومية.
10. نشر نتائج تقييم الأداء حيث بلغت نسبة الموظفين المقيمين (98.87%) من إجمالي الموظفين، وذلك بعد متابعات حثيثة لإتمام عملية التقييم مع جميع الدوائر الحكومية، ومعالجة إشكاليات التقييم وبعدها تم فتح باب تقديم التظلمات.

11. دراسة وحصر الاحتياجات التدريبية للدوائر الحكومية للعام 2023م والانتهاه من إعداد 60% من المصفوفة التدريبية للعام القادم.
12. تنفيذ ما مجموعه (195) لقاء تدريبي موزعة على (14) برنامج تدريبي بحضور (800) متدرب على مدار (615) ساعة تدريبية، في المعهد الوطني للإدارة العامة والقيادة.
13. إعداد عدد (39) دراسة و (8) مسودة منها:
 - دراسة حول مقترح نظام تسويق الكفاءات.
 - دراسة حول مشروع تطوير وتصنيف الوظائف.
 - دراسة ملف موظفي الإنقاذ البحري في وزارة الحكم المحلي وتحديد الموظفين الأكثر ملائمة للعمل في المعبر من حيث الفئة العمرية والمؤهل العلمي وتقييم الأداء ومكان السكن والعقوبات القانونية.
 - دراسة احتياج الدوائر الحكومية من السائقين، ودراسة أخرى حول تعهيد خدمات الضيافة الحكومية.
 - دراسة طلب بعض الدوائر الحكومية توفير موظفين للعمل في مشروع التشغيل المؤقت.
 - مسودة دليل إجراءات العمل التطوعي في المؤسسات الحكومية والهيئات والسلطات المحلية.
 - مسودة مشروع سياسة الحق في الحصول على المعلومة الخاصة بديوان الموظفين العام.
 - مسودة الوصف الوظيفي لكل من إداري التطوع ومرشد التطوع تمهيداً لتعميمه على الجهات.
 - مسودة مشروع نظام التطوير المهني المستمر للأطباء ومزاولة المهنة.
14. التواصل مع النيابة العامة بخصوص القضايا الخاصة بالموظفين ومواعيد الجلسات وفحص وتدقيق عدد من الجزاءات الانضباطية الموقعة من قبل الدوائر الحكومية وإبداء الرأي فيها والتصديق عليها، بالإضافة الى إدخال البيانات الخاصة بالمتابعات القانونية لموظفي الخدمة المدنية عبر النظام المحوسب للديوان وحضور الجلسات الخاصة بالدعوى الإدارية المرفوعة أمام المحاكم ضد ديوان الموظفين العام.
15. تشكيل فريق لإعادة هندسة العمليات والانتهاه من إعادة هندسة (5) خدمات تمهيدا لإطلاقها عبر منظومة معاملاتي، والعمل على تطوير نماذج الديوان ونشرها عبر موقع الديوان الإلكتروني، بالإضافة لبدء العمل على تطوير منظومة المراسلات الداخلية ومذكرات العرض، ووضع التصورات لتطوير عملية النشر عبر منصات الديوان المختلفة.
16. تنظيم عدد (86) جولة رقابية على الامتحانات المحوسبة والمقابلات الشفوية المنعقدة في ديوان الموظفين العام، بالإضافة لإعداد (43) تقرير رقابي دوري وغير دوري وتقديمه للجهات المعنية.
17. تطبيق معايير الانضباط الوظيفي من خلال متابعة أوقات حضور وانصراف الموظفين وإدخال الإجازات والأذونات عبر البرنامج القياسي، بالإضافة لتوفير ما يلزم الإدارات والوحدات من معدات وأدوات وقرطاسية ومستلزمات مكتبية وتوفير الضيافة اللازمة لعمل اللجان بمختلف تصنيفاتها.
18. عقد (570) لقاء واجتماعاً مع الدوائر واللجان الحكومية وورش العمل نذكر منها: اجتماع مع وزارة المالية بخصوص المستثمرين، اجتماع مع مؤسسة أمان لبحث سبل التعاون المشترك، اجتماع مع عدد من الدوائر الحكومية بخصوص حصر الاحتياجات التدريبية، اجتماع اللجنة الفنية والقانونية الحكومية، اجتماع لجنة التقاعد المبكر، اجتماع اللجنة العليا لصرف المستحقات، اجتماع لجنة التطوع الحكومية، اجتماع لجنة اعتماد سنوات الأسر، والعديد من اجتماعات اللجان الداخلية والحكومية الفاعلة.

جدول رقم 1: ملخص رقمي لأبرز إنجازات ديوان الموظفين العام

العدد	بيان	م	المجال
6568	معاملات على بنود التعيين (تعيين، ترقية، بدل مجاز، إعاره، نقل خارجي... إلخ)	1.	التعيينات وإجراءات التوظيف
3	عدد إعلانات التوظيف	2.	
4	عدد الامتحانات المنعقدة	3.	
34060	عدد المتقدمين للامتحانات	4.	
156	عدد لجان المقابلات الشفوية المنعقدة	5.	
3157	عدد المتقدمين للمقابلات الشفوية	6.	
120	عدد النتائج النهائية المعلنة	7.	
615	عدد الساعات التدريبية	8.	التدريب وتنمية الموارد البشرية
14	عدد الدورات	9.	
800	عدد المتدربين	10.	
643	المعاملات الخاصة بالدورات الخارجية والبعثات والإجازات الدراسية	11.	
39	عدد الدراسات المنجزة	12.	التخطيط ورسم السياسات
861	معاملات تسكين ومراجعة واعتماد تكاليف الموظفين	13.	
40	عدد الخدمات التي تم حوسبتها أو تطويرها	14.	التحول الرقمي
34705	معاملات شؤون الموظفين (إجازات، حالة اجتماعية، مواصلات، ... إلخ)	15.	شؤون الموظفين
710	المعاملات والاستشارات القانونية لصالح موظفي الخدمة المدنية	16.	الشؤون القانونية
148	عدد لجان التحقيق	17.	
43	عدد التقارير الرقابية الدورية وغير الدورية	18.	الرقابة والشكاوى
86	عدد الجولات الرقابية	19.	
1748	معاملات خاصة بالشكاوى والالتماسات	20.	
13330	استقبال مندوبي الدوائر الحكومية والمراجعين وخدمة الجمهور	21.	العلاقات العامة وخدمة الجمهور
459	أنشطة إعلامية وإعلانية (تصاميم، أخبار، تغطيات إعلامية، بوستات ومنشورات)	22.	
44	عدد الزيارات والوفود	23.	
280	عدد لقاءات الاجتماعات الداخلية وورش العمل	24.	
116	عدد الموظفين في الديوان	25.	الشؤون الإدارية
10	عدد العاملين على بند البطالة	26.	
22738	المعاملات الواردة	27.	معاملات الصادر والوارد
32213	المعاملات الصادرة	28.	
24	عدد اللجان الحكومية التي شارك فيها الديوان	29.	اللجان الحكومية
280	عدد لقاءات اللجان الحكومية والداخلية	30.	والداخلية

مقدمة

- يسعى ديوان الموظفين العام من خلال استعراض تقريره للنصف الأول من العام 2023 إلى تحقيق عدة أهداف أهمها:
1. توضيح أبرز إنجازات ديوان الموظفين العام من خلال التركيز على أهم الأنشطة التي تمت خلال النصف الأول من العام 2023 في سبيل تحقيق الأهداف المرسومة في الخطة التشغيلية لهذا العام.
 2. استعراض أهم التعديلات والتطويرات على الخدمة المدنية خلال النصف الأول من العام 2023.
 3. توفير ما يمكن نشره من معلومات عن الخدمة المدنية لصانعي القرار والباحثين والشركاء.
- حيث يشمل هذا التقرير على دور الديوان في التخطيط ورسم السياسات وتطوير التشريعات للموارد البشرية، آليات وإنجازات الديوان على نطاق التحول الرقمي وتطوير الأداء المؤسسي ورفع جودة خدماته المقدمة للجمهور، كما يوضح دور الديوان في التعيين وإجراءات الحراك الوظيفي للموارد البشرية سواء من سوق العمل أو من الكفاءات الحكومية، وتقديم الخدمات المختلفة لموظفي الخدمة المدنية، كما ويستعرض التقرير ما يقوم به الديوان من استشارات ومذكرات قانونية ورقابية ترقى بالخدمة المدنية وتطوير التشريعات، كما ويستعرض التقرير دور الديوان في تنمية الموارد البشرية ودوره الإعلامي ومشاركته في اللجان والفعاليات المختلفة.

التخطيط ورسم السياسات:

يعتبر رسم السياسات الحكومية لمختلف الدوائر الحكومية وتنسيبها إلى الأمانة العامة لمجلس الوزراء في مجالات تخطيط الموارد البشرية على مستوى الخدمة المدنية، وإعداد ما يلزم من الدراسات التي تخدم هذا الجانب، وبناء الهياكل الوظيفية المتعددة، وصياغة جداول تشكيلات الوظائف دور أصيل لديوان الموظفين العام، وفيما يلي ذكر لأبرز الأنشطة في هذا الجانب.

رسم السياسات:

خلال النصف الأول من العام الجاري عمل ديوان الموظفين العام لإعداد ورسم مجموعة من السياسات والمقترحات التي تخدم الدوائر الحكومية وتنظم العمل فيها، ومنها:

1. تجهيز مقترح لتعهد نظام الدفع الحكومي الإلكتروني لصالح الدوائر الحكومية التي يوجد لديها محصلين.
2. إعداد السياسات المقترحة لإدارة ملف التشغيل المؤقت بين وزارة العمل وديوان الموظفين العام.
3. استكمال تدقيق دليل إجراءات العمل التطوعي في الجهات الحكومية.
4. مراجعة سياسة الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص والمجتمع المدني، والمقدمة من الأمانة العامة لمجلس الوزراء.
5. إعداد تقرير الربع الأول لأعمال اللجنة التوجيهية للتطوع للعام 2023، بالإضافة لعرض أبرز إنجازات اللجنة على رئاسة العمل الحكومي.
6. اعتماد عدد (12) فرصة تطوعية لكل من وزارة الداخلية وديوان الموظفين ووزارة النقل والمواصلات ووزارة الاقتصاد.
7. إعداد الخطة التنفيذية للنقل من الفئة الثالثة إلى الثانية بالتشارك بين إدارات الديوان المعنية.
8. تنسيب قرار لاعتماد ضوابط نقل الموظفين الحكوميين الفائزين بمسميات وظيفية في دائرة حكومية أخرى.
9. تنسيب قرار لاعتماد ضوابط توفير بدل الشواغر الوظيفية الطارئة للوظائف الصحية والتعليمية.

10. المشاركة في تنفيذ عدد (4) زيارات ميدانية لعدد (35) موظف لا ينطبق عليهم جدول مسارات المؤهل العلمي العالي (ماجستير/دكتوراه)، ضمن لجنة الفحص على الطبيعة للمؤهلات العلمية العليا بواقع (20) ساعة ميدانية، والمشاركة في إعداد وتجهيز النماذج الخاصة بالزيارات الميدانية للموظفين.

11. إعداد مجموعة من الدراسات نذكر منها:

- دراسة ملف موظفي الإنقاذ البحري في وزارة الحكم المحلي، وتحديد الموظفين الأكثر ملائمة للعمل في المعبر من حيث الفئة العمرية والمؤهل العلمي وتقييم الأداء ومكان السكن والعقوبات القانونية.
- دراسة حول طلب وزارة الصحة صرف علاوة المخاطرة لعدد من الموظفين (الصيدلة العاملين في العلاج الكيماوي، العاملين بوظيفة أخصائي فيزياء طبية، والعاملين في دائرة الرصد الإشعاعي).
- دراسة لندب عدد من موظفي وزارتي الصحة والتعليم للعمل في نقابة الموظفين العمومية بناءً على قرار لجنة متابعة العمل الحكومي رقم (2022/61/12).
- دراسة لملف المعلمين الذين يعملون كمهندسين في وزارة التربية والتعليم العالي.
- دراسة حول تنظيم مقترح لتوفير بدائل مؤقتة عن الموظفين الحاصلين على إجازة دون راتب/إجازة دراسية.
- دراسة حول استكمال تنفيذ قرار الإطار المرجعي للوظائف الإشرافية في الفئة الأولى والثانية، ومتابعة الدوائر المتبقية من المرحلة الأولى والمرحلة الثانية للوظائف الإشرافية وإدراجها على موازنة عام 2023م.
- دراسة حول أوضاع المعلمين المفروزين على مؤسسات التربية الخاصة.
- دراسة حول احتساب سنوات العمل على بند عقد ديوان الموظفين العام لأغراض التنافس والتعديل على قرار الإطار المرجعي لإشغال المواقع الإشرافية.
- دراسة بشأن الموظفين حملة المسميات الإشرافية وفئتهم الوظيفية أقل من الفئة الثانية.
- دراسة بشأن الوظائف الأكاديمية التابعة لوزارة الأوقاف والشؤون الدينية وفق قرار الأمانة العامة لمجلس الوزراء.

12. إعداد مجموعة من المسودات نذكر منها:

- مسودة الورقة المفاهيمية لتأسيس الشراكة مع النقابات الفلسطينية العاملة في قطاع غزة.
- مسودة دليل إجراءات العمل التطوعي في المؤسسات الحكومية والهيئات والسلطات المحلية.
- مسودة مشروع سياسة الحق في الحصول على المعلومة الخاصة بديوان الموظفين العام.
- مسودة مقترح خطة التطوع أثناء الأزمات والطوارئ.
- مسودة الوصف الوظيفي لكل من إداري التطوع ومرشد التطوع تمهيداً لتعميمه على الجهات.
- مسودة نظام لتشغيل العاملين في لجان الإصلاح.
- مسودة مشروع نظام التطوير المهني المستمر للأطباء ومزاولة المهنة.
- مسودة سياسة لتدوير كتبة الضبط الموجودين في المؤسسات القضائية بالموظفين المطلوبين للدوائر الحكومية الأخرى بحيث تصبح المحاكم والنيابة بوابة دخول أي كاتب ضبط جديد.

الدراسات والمعلومات:

1. تدقيق بيانات الموظفين على الهيكل التنظيمي الرسمي ومطابقتها مع الهيكل التنفيذي ونموذج تقييم الأداء بواقع (174) موظف من الفئة العليا و(1508) موظف من الفئة الأولى، بالإضافة لتدقيق علاوة طبيعة العمل لجميع موظفي الخدمة المدنية.
2. استكمال العمل في ملف تدقيق التكاليف لرؤساء الأقسام في المؤسسات الحكومية بواقع (1000) تكليف بناءً على محاضر التكاليف المعتمدة من الأمانة العامة لمجلس الوزراء ليتم رفعها على النظام.
3. إطلاق مرحلة استقبال التظلمات على تكاليفات رئيس قسم، ورفع منهجية لدراسة التظلمات بشأن تكاليفات رئيس القسم والتي بلغت (1111) تظلم.
4. إعداد التقارير الفرعية الخاصة بالإدارات تمهيدا لإطلاق تقرير حالة الخدمة المدنية.
5. التنسيق مع الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني لتوفير بيانات تتعلق بالجنس والمحافظة لعدد سنوات "2019-2022" لاستقراء المستقبل.
6. توفير إحصائية بعدد الموظفين المتوقع دخولهم للتنافس للنقل للفئة الثانية.
7. إعداد دراسة بخصوص المستنكفين المعدل حالتهم الى مستنكف عائد أو على رأس عمله وتصنيف البيانات بخصوص ملخص البيانات وإسقاط المدة بدون راتب بعد الاستنكاف، وإعداد نموذج يتعلق بملخص البيانات للموظفين المعينين من رام الله.

التخطيط الوظيفي:

1. إعداد جدول تشكيلات الوظائف للعام 2023م حيث يحتوي على جميع الإحداثيات المعتمدة للدوائر الحكومية، بالإضافة لجدول تشكيلات التعديل الوظيفي لوظائف التعليم العالي ومدراء الدوائر، وجدول تشكيلات الوظائف للنقل من الفئة الثالثة الى الثانية، وذلك بعد عدة اجتماعات وورش عمل مع الدوائر الحكومية المعنية.
2. إعداد نظام احتساب لمشروع تعهيد خدمات النظافة في مرافق وزارة الصحة متضمنا النماذج وآليات الاحتساب وتعليمات إرشادي لتعبئة النماذج.
3. إعداد خطة تطوير وحوسبة جدول التشكيلات الوظيفية ورفعها للإدارة المعنية للبدء بحوسبتها.
4. إعداد مجموعة من الدراسات نذكر منها:
 - دراسة احتياج الدوائر الحكومية من السائقين بعد اعتماد نتائج الإعلان عن وظيفة سائق رقم (2022/42).
 - دراسة حول تنفيذ مشروع خدمات الضيافة الحكومية من خلال مشاريع التشغيل المؤقت.
 - دراسة حول طلب وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات توفير عدد (16) موظف على بند التشغيل المؤقت.
 - دراسة حول طلب سلطة المياه والبيئة عدد (6) وظائف مبرمجين.
 - دراسة حول الاحتياجات من وظيفة مدير مدرسة ومشرف تربوي للعام 2023/2024م.
 - دراسات لتوفير عمال نظافة لبعض الدوائر الحكومية المختلفة منها (سلطة الطاقة والموارد الطبيعية، هيئة تشجيع الاستثمار، هيئة المعابر والحدود، المجلس الأعلى للرياضة، النيابة العامة، ومركز النصيرات الصحي).
 - تقييم الدراسة المرفوعة من وزارة العمل حول العبء الوظيفي للوزارة.
 - دراسة لتعزيز الكادر البشري في ديوان المظالم من خلال ندب عدد من موظفي المؤسسات الحكومية إلى ديوان المظالم.

- دراسة حول احتياجات سلطة الأراضي من الموظفين.
- دراسة بشأن طلب وزارة السياحة والآثار توفير عدد (9) موظفين للعمل في الوزارة من التشغيل المؤقت.
- دراسة حول توفير عدد (30) موظف لوزارة الزراعة من مشروع التشغيل المؤقت.
- دراسة حول طلب المجلس الأعلى للقضاء توفير (50) كاتب ضبط على بند التشغيل المؤقت للعمل في المحاكم النظامية.
- دراسة بخصوص طلب المجلس الأعلى للقضاء الشرعي بتوفير عقد تشغيل مؤقت (مهندس مدني).
- دراسة بخصوص توفير أخصائي مختبر كيميائي على بند التشغيل المؤقت مع وزارة الزراعة.
- دراسة ملف توفير موظفين لتنفيذ خطة تصويب أوضاع الآبار لصالح سلطة المياه وجودة البيئة.
- دراسة بخصوص توفير عدد من الوظائف على بند التشغيل المؤقت لوزارة الأشغال العامة والإسكان.
- دراسة بخصوص احتياج وزارة العمل توفير عدد (1) موظف للعمل في قسم العمالة بالخارج.

📌 الهياكل الوظيفية:

1. إعداد منهجية العمل في منظومة الكفايات الوظيفية لموظفي الخدمة المدنية.
2. استكمال العمل على دليل إعداد الوصف الوظيفي وإعداد مادة تدريبية حول دليل إعداد الوصف الوظيفي.
3. تحليل شاشة الوصف الوظيفي الإلكتروني بالتعاون مع وحدة الحاسوب وتدقيق البنود المدرجة على النظام.
4. إعداد مشروع تطوير المسميات الوظيفية التابعة لوزارة الأوقاف والشؤون الدينية تمهيدا لرفعه للجنة المتابعة.
5. العمل على استكمال مصفوفة الإعاقات المسموحة للوظائف الحكومية.
6. مطابقة كشوفات الاختلاف بين التسيكين والإقرار الشخصي مع الدوائر الحكومية.
7. دراسة طلبات المتقدمين من ذوي الإعاقة لوظائف التعليم حيث بلغ عددهم (70).
8. المشاركة في عقد مقابلات المتقدمين من ذوي الإعاقة لمقابلات التعليم مع لجنة تحديد درجة الإعاقة.
9. استكمال تدقيق الأوصاف الوظيفية لإعلانات المسابقات الإشرافية (الدوائر) للمرحلة الأولى والثانية.
10. تدقيق أكواد المؤهلات العلمية لعدد (1200) تخصص جامعي.
11. إعداد مجموعة من الدراسات نذكر منها:
 - دراسة نقل موظفين عدد (10) على الهيكليات التنظيمية لعدة دوائر حكومية.
 - دراسة بأسماء الموظفين المغلقة تكليفاتهم لعدم فوزهم بالدائرة المكلفين عليها وعددهم (74).
 - دراسة بأسماء الموظفين المكلفين حالياً بمدير دائرة وعددهم (115).
 - دراسة حول مشروع تطوير وتصنيف الوظائف.
12. أما في الجانب التنفيذي المتعلق بمعاملات التسيكين والتكليف والهيكلية وخلافه فقد تم الانتهاء من:
 - اعتماد وإدخال هيكلية مستشفى الصداقة التركي التابع لوزارة الصحة على نظام الهيكليات الإلكتروني، وطلب تسيكين الموظفين على الهيكلية المعتمدة لمستشفى الصداقة التركي.
 - إعداد بطاقة الوصف الوظيفي لمدير عام الأبنية واللوازم بالتكليف في وزارة التربية والتعليم العالي.
 - تدقيق وصف وظيفي دائرة الخدمات في سلطة الطاقة والموارد الطبيعية.
 - تدقيق (135) وصف وظيفي لغرض الانتقال من الفئة الثالثة الى الفئة الثانية.

- تدقيق واعتماد عدد (125) فرصة تطوعية تم إضافتها من قبل الدوائر الحكومية.
 - تدقيق ومراجعة تكاليف المواقع الإشرافية (رئيس قسم) لعدد (2) دائرة حكومية بواقع (242) موقع إشرافي.
- كما نفذ ديوان الموظفين العام ما يزيد عن (850) معاملة متعلقة بالتسكين والتكليف والهيكليات وخلافه لموظفي الخدمة المدنية خلال النصف الأول من العام 2023 كما هو موضح في جدول رقم 2.

جدول رقم 2 : ملخص معاملات تسكين وتكاليف الموظفين

م	بيان	العدد
1.	معاملات تسكين	22
2.	معاملات إغلاق تكليف	163
3.	معاملات تدقيق تكليف	439
4.	إغلاق تكاليف (قاعدة بيانات ديوان الموظفين)	156
5.	معاملة رفض تكاليف	9
6.	معاملات إضافة تكليف	55
7.	معاملات تدوير تكليف	17
	المجموع	861

التعيينات وإجراءات التوظيف:

يحرص ديوان الموظفين العام على استقطاب أفضل الكفاءات المتوفرة في سوق العمل داخل المجتمع الفلسطيني، لرفد الدوائر الحكومية بالموارد البشرية وفق التخصصات المطلوبة، عبر عقد الاختبارات الإلكترونية والمقابلات الشفوية للوظائف المعلنة، وضمان تطبيق معايير النزاهة والشفافية في عمليات الاستقطاب والاختيار الوظيفي المختلفة، بما يضمن تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص بين المواطنين للفوز بالوظيفة الحكومية، ووقد عمل ديوان الموظفين العام على تحقيق ذلك خلال النصف الأول من العام الجاري بتنفيذ الأنشطة التالية:

✍ الإعلانات الجديدة:

- الإعلان عن الوظائف التعليمية لعدد (19) مبحث وفقاً للإعلان الخارجي رقم (2023/1).
- الإعلان عن وظيفة معاون نيابة وفقاً للإعلان الخارجي رقم (2023/2).
- الإعلان عن وظيفة مدير مدرسة وفقاً للإعلان الداخلي رقم (2023/1).

✍ الامتحانات:

- عقد الامتحانات المحوسبة لوظائف الإعلان الخارجي رقم (14-2022/15) لوظيفتي منسق لجان ومهندس بيئي بواقع (973) متقدم.
- إجراء الفحص العملي لوظيفة سائق وفق الإعلان الداخلي (2022/42) بواقع (108) متقدم.
- الإشراف والمشاركة والتنسيق في عقد الامتحان المحوسب لوظيفة "واعظ حج" في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية لعدد (292) متقدم.

- متابعة تنفيذ الامتحان التحريري للوظائف التعليمية للعام 2024/2023م، لعدد (39179) متقدم، موزعين على (100) لجنة بواقع (19) مبحث، وإعداد الإحصائية النهائية للحضور والغياب، حيث بلغ عدد الحضور (32979) وعدد الغياب (6200) ومتابعة أعمال تصحيح الامتحان وتدقيق النتائج بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم، حيث تم أخذ عينة عشوائية بواقع (600) ورقة إجابة وتدقيقها.

✍ الفرز الورقي والإلكتروني لطلبات المتقدمين:

- الفرز الورقي لطلبات المتقدمين للإعلان الداخلي الخاص بترقيات الأكاديميين في مؤسسات التربية والتعليم العالي لعدد (29) طلب.
- الفرز الورقي لعدد من الوظائف الإشرافية والتخصصية لعدد (16) وظيفة بواقع (1223) متقدم بالإضافة لتدقيق الطلبات الورقية واحتساب المعايير للوظائف التعليمية لعدد (5418) طلب.
- احتساب وتدقيق الثوابت الخاصة بوظيفة مشرف تربوي في وزارة التربية والتعليم العالي لعدد (80) متقدم.
- فرز الطلبات الإلكترونية للمتقدمين للوظائف التخصصية والإشرافية وفق الإعلانات الخارجية لعدد (13) وظيفة بواقع (1751) متقدم.

✍ المقابلات الشفوية:

- إجراء المقابلات الشفوية للوظائف التعليمية لعدد (12) مبحث بواقع (18) لجنة لعدد (1533) متقدم في مركزي ديوان الموظفين العام ووزارة التربية والتعليم العالي.
- عقد المقابلات الشفوية لعدد (7) من الوظائف التخصصية (منسق لجان، مهندس بيئي، طبيب بشري أخصائي باطنة أعصاب، طبيب بشري عام، سائق، سائق إسعاف، فني مونتاج) بواقع (406) متقدم.
- عقد المقابلات الشفوية لوظيفة مدير دائرة بدرجة (C) ضمن المرحلة الثانية للتسابق على المواقع الإشرافية لعدد (95) موقع إشرافية بواقع (1083) متقدم.
- عقد المقابلات الشفوية للوظائف الإشرافية بدرجة (A) وفق الإعلان الخارجي رقم (2022/13) الخاص بوزارة الصحة لعدد (6) وظائف بواقع (26) متقدم.
- عقد المقابلات الشفوية لوظيفة مشرف تربوي عدد (6) مباحث بواقع (80) متقدم.
- عقد المقابلات الشفوية الخاصة بترقيات الأكاديميين لعدد (24) وظيفة بواقع (29) متقدم.

✍ إعلان النتائج النهائية:

- إعلان النتائج النهائية لعدد (95) موقع إشرافي بمستوى مدير دائرة لعدد من الدوائر الحكومية.
- إعلان النتائج النهائية لعدد (5) مواقع إشرافية بمستوى A لصالح وزارة الصحة.
- إعلان النتائج النهائية لعدد (7) وظائف تخصصية.
- الإعلان عن النتائج النهائية لوظيفة مشرف تربوي لصالح وزارة التربية والتعليم العالي لعدد (6) مباحث بواقع (12) مسمى وظيفي.
- إعلان النتائج النهائية للامتحان التحريري للوظائف التعليمية للعام 2024/2023م.

1. عقد اللقاءات التحضيرية الخاصة بأعمال الامتحانات وأعمال لجان المقابلات عدد (40) لقاء بواقع (197) لجنة.

2. إعداد مسودة دليل التوظيف وذلك من خلال مراجعة جميع إجراءات التوظيف المتبعة في الديوان بعد سلسلة من اللقاءات شارك في بعضها مجموعة من مدراء الوحدات المساندة في الديوان.
 3. إنجاز الترشيحات للوظائف المعتمدة في جدول تشكيلات الوظائف للعام 2023 وذلك للوظائف التي لها قوائم دور فعالة بواقع (166) مرشح منها عدد (165) لصالح وزارة الصحة وعدد (1) لصالح وزارة الخارجية.
 4. إعلان الدليل الإرشادي للمتقدمين للوظائف التعليمية (معلم، مرشد تربوي، أمين مكتبة) للعام الدراسي 2023/2024م.
 5. إنجاز ما يقارب 30% من التعديلات الوظيفية الخاصة بملف نائب مدير مدرسة.
 6. نقل تنفيذ خدمة (صرف مكافأة أطباء الامتياز) من ديوان الموظفين العام إلى وزارة الصحة.
 7. تنفيذ قرارات لجنة متابعة العمل الحكومي بخصوص تشغيل عدد من المعلمين على بند المياومة بدلاً من الشواغر الطارئة نتيجة الاستقالات لعدد (150) معلم.
- أما على صعيد الخدمات المقدمة للموظفين في مجال التوظيف والتعديل الوظيفي فقد تم إنجاز ما يزيد عن (6500) معاملة كما هو موضح في جدول رقم 3.

جدول رقم 3 : ملخص معاملات التعيينات والتعديلات

م.	الموضوع	العدد
1.	معاملات متعلقة بالعقود (مصادقة، استلام عمل، فحص طبي، قرار تعيين، الخ)	2578
2.	معاملات النقل الداخلي، الانتداب والإعارة	130
3.	تعديل الوضع الوظيفي (بسبب الدور، قرار لجنة متابعة العمل الحكومي، ابتعاث)	381
4.	معاملات أخرى (تثبيت فترة التجربة، تشغيل البدلاء، الخ)	3479
	الإجمالي	6568

تنمية الموارد البشرية:

يعمل ديوان الموظفين العام على تقييم أداء الموظفين العاملين في مختلف الوزارات والمؤسسات الحكومية بصورة سنوية، وربط هذا التقييم بالاحتياجات التدريبية المختلفة، وصولاً إلى إعداد البرامج التدريبية المطلوبة وتحويلها للمعهد الوطني للإدارة العامة والقيادة لتنفيذها، وتلخص النقاط التالية أبرز الإنجازات في هذا الجانب:

البعثات والإجازات الدراسية:

- متابعة الموظفين المبتعثين والمجازين للدراسة عبر المنصة الإلكترونية لاستكمال إنجاز المهمات الرسمية، والدورات التدريبية والإجازات والبعثات الدراسية ومتابعة عودتهم بعد إنهاء الدراسة، وقد بلغ عدد الموظفين المسجلين على المنصة (103).
- التواصل مع الدوائر الحكومية لمتابعة المبتعثين وإرسال التنبيهات الإلكترونية للدوائر الحكومية، بشأن الموظفين المتأخرين عن التقارير الفصلية.

✍️ تقييم الأداء السنوي:

- متابعة تقييم الأداء لموظفي الخدمة المدنية وإعداد التقارير اللازمة ومن أبرز الإنجازات:
 - عقد لقاء تدريبي لكافة مندوبي الوزارات والموظفين المسؤولين عن عملية تقييم الأداء في الدوائر الحكومية، والتواصل المستمر معهم حيث تم الاستجابة لقرابة (3700) استشارة.
 - متابعة تسكينات الموظفين على الهيكلية التنفيذية لكافة الدوائر الحكومية لعدد (31224) موظف ومعالجة مشكلة الموظفين غير المصنفين "على رأس عملهم" والبالغ عددهم (3000) موظف بغرض التسكين على الهيكلية التنفيذية لإتمام إجراءات تقييم الأداء.
 - مراجعة وتدقيق التقييمات الورقية للموظفين عن الأعوام السابقة المرسلة من الدوائر الحكومية وإدخالها على النظام وفق الأصول المعمول بها حيث تم إدخال عدد (59) تقييم ورقي.
 - تشكيل واعتماد لجان التدقيق والتظلمات وفق القانون ومتابعة العمل فيها وفق الجدولة الزمنية المعلن عنها، حيث بلغ عدد لجان التدقيق المعتمدة (44) لجنة وعدد لجان التظلمات المعتمدة (41) لجنة وقد تم النظر في (705) تظلم.
 - متابعة تعبئة الإقرار الشخصي من قبل الموظفين وربط العملية بكافة معاملات تقييم الأداء الوظيفي حيث بلغ عدد الموظفين الذين قاموا بتعبئة الإقرار الشخصي (35926) موظف.
 - نشر نتائج تقييم الأداء حيث بلغت نسبة الموظفين المقيمين (98.87%) من إجمالي الموظفين وذلك بعد متابعات حثيثة لإتمام عملية التقييم مع جميع الدوائر الحكومية وبعدها تم فتح باب تقديم التظلمات.
 - متابعة تقييم فترة التجربة للموظفين الجدد حيث بلغ عدد المقيمين لفترة التجربة (1173) موظف، وكذلك تم تفعيل تقييم الأداء للموظفين الجدد من الفئة الأولى عبر المسابقات الإشرافية الأخيرة، والبدء بتطوير منظومة تقييم الأداء لعقود الديوان.
 - وضع التصورات اللازمة لتطوير منظومة تقييم الأداء لموظفي الخدمة المدنية وذلك بعد:
 - الاطلاع على تجارب وممارسات تقييم الأداء في المحيط الإقليمي والدولي.
 - عقد عدد (2) ورشة عمل مع الإدارات المختصة لدراسة وحصر الإشكاليات نظام تقييم الأداء الحالي.
 - عقد اجتماعات مع رئيس ديوان الموظفين العام بهدف تطوير منظومة تقييم الأداء.
 - تنفيذ زيارات ميدانية لعدد (3) مؤسسات بغرض الاطلاع على تجاربها في تقييم الأداء.

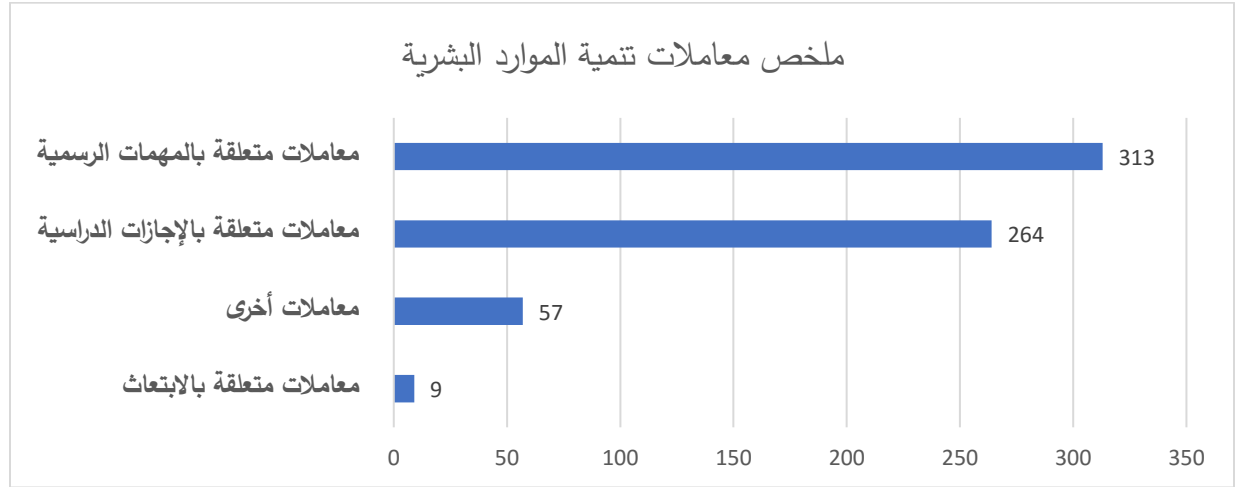
✍️ استراتيجيات التدريب:

- دراسة الواقع التدريبي الحكومي واقتراح الحلول لمعالجة الإشكاليات وحصر الاحتياجات التدريبية التخصصية للدوائر الحكومية للعام 2023م وذلك بعد عقد ورشة عمل بعنوان (حصر الاحتياجات وتحديث مصفوفة التدريب) حيث تم الانتهاء من إعداد 60% من المصفوفة التدريبية للعام القادم.
- التواصل مع مندوبي الدوائر الحكومية لتوضيح بعض الأمور المتعلقة بإدارة عملية التدريب وإطلاعهم على نتائج تقييم التزام موظفيهم المشاركين في البرامج التدريبية.
- إعداد وتجهيز البرامج التدريبية من حيث المحتوى والفئة المستهدفة وفقا للاحتياجات التدريبية المحصورة وتحديد أسماء المرشحين للبرامج التدريبية من مصفوفة التدريب للنصف الأول من عام 2023م كما هو موضح في الجدول رقم 4.

جدول رقم 4 : مصفوفة البرامج التدريبية للنصف الأول من العام 2023

م	اسم البرنامج	عدد الساعات	عدد المرشحين
1.	توجيه مدراء الدوائر الجدد	42	جميع المدراء الجدد
2.	بناء قدرات وتطوير مدراء الجودة في المؤسسات الحكومية	135	120
3.	برنامج بناء قدرات موظفي مراكز الخدمة الحكومية.	79	40
4.	برنامج تعزيز قدرات وحدات الموارد البشرية	45	46
5.	برنامج مدونة السلوك والتحقيقات الإدارية	12	63
6.	برنامج مدرب محترف	10	27
7.	برنامج تدريب مدربين على مدونة السلوك	12	60
8.	برنامج كشف التزيف والتزوير	—	20
9.	الترشيح لدورة تسويق الكتروني	—	5

- في الجانب التنفيذي المتعلق بتنمية الموارد البشرية فقد عمل الديوان على إصدار وأرشفة ما يقارب (643) معاملة لمختلف الدوائر الحكومية موضحة في شكل رقم 1 وبلغ عدد المعاملات الورقية التي تم حفظها في ملفات الموظفين عدد (589) معاملة.



شكل رقم 1: ملخص معاملات تنمية الموارد البشرية

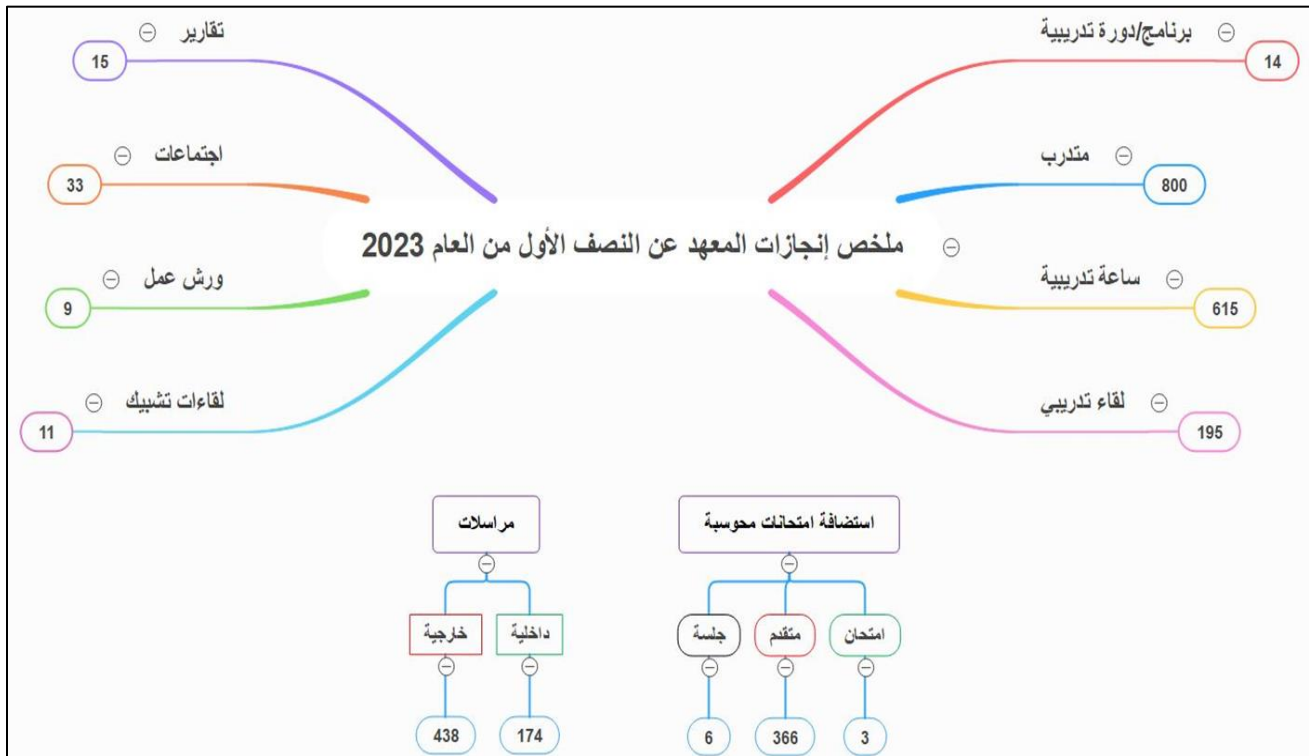
التدريب وتنمية القدرات:

يعتبر المعهد الوطني للإدارة والقيادة بوابة التدريب الإداري لموظفي الخدمة المدنية، حيث يعمل على تنفيذ البرامج التدريبية المطلوبة لتنمية الموارد البشرية، والتي تساعد على النهوض بأداء الموظفين كافة، وتطوير مهاراتهم في كافة المجالات، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على العمل الحكومي في صورته العامة، وفي سبيل ذلك نفذ العديد من الأنشطة خلال النصف الأول من العام 2023م نذكر منها ما يلي:

1. تنفيذ البرنامج التدريبي "تأهيل مدراء الدوائر الجدد" لعدد (244) مدير بواقع (300) ساعة تدريبية و(100) لقاء تدريبي.

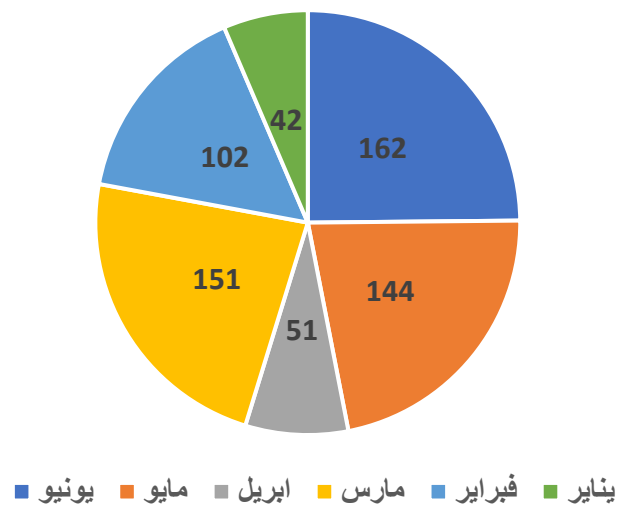
2. تنفيذ برنامج الجودة وتطوير الأداء المؤسسي لعدد (60) متدرب بواقع (93) ساعة تدريبية و (31) لقاء تدريبي.
3. تنفيذ البرنامج التدريبي "بناء قدرات موظفي مراكز الخدمة الحكومية" المرحلة الأولى لعدد (40) متدرب بواقع (35) ساعة تدريبية و (7) لقاءات تدريبية.
4. تنفيذ البرنامج التدريبي "تعزيز قدرات وحدات الموارد البشرية في الدوائر الحكومية لعدد (50) متدرب بواقع (45) ساعة تدريبية و(15) لقاء تدريبي.
5. تنفيذ البرنامج التدريبي "مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة" لعدد (60) متدرب بواقع (12) ساعة تدريبية و(2) لقاء تدريبي.
6. استضافة البرنامج التدريبي "تطوير كفاءة الطواقم الهندسية" التابع لوزارة الأشغال لعدد (30) متدرب بواقع (15) ساعة تدريبية و (5) لقاءات تدريبية.
7. استضافة دورة تدريبية في مجال التسويق الإلكتروني عبر منصات التواصل الاجتماعي بالتعاون مع وزارة الأوقاف والشؤون الدينية لعدد (30) متدرب بواقع (20) ساعة تدريبية و(4) لقاءات تدريبية.
8. استضافة برنامج تدريبي بعنوان "علوم الطب الشرعي ومسرح الجريمة" عبر تطبيق ZOOM لعدد (20) متدرب بواقع (40) ساعة تدريبية بالتعاون مع المعهد العالي للقضاء ووزارة العدل.
9. استضافة الدورة التدريبية: الرخصة الدولية لقيادة الحاسوب (ICDL) لعدد (16) متدرب بواقع (16) ساعة تدريبية و(8) لقاءات بالتعاون مع سلطة الأراضي الفلسطينية.
10. استضافة لقاء تدريبي بعنوان "مهارات استخدام الأدوات التقنية في التدريب" بالتعاون مع مؤسسة إبداع للتدريب لعدد (20) متدرب بواقع (3) ساعات تدريبية.
11. استضافة لقاء تدريبي بعنوان "كتابة التقارير الحكومية"، لعدد (10) متدربين بواقع (3) ساعات تدريبية.
12. استضافة لقاء تدريبي تخصصي تابع لمعهد التنمية البشرية – وزارة الداخلية لعدد (40) متدرب بواقع (3) ساعات تدريبية.
13. استضافة يوم تدريبي بعنوان "تطوير المهارات والمعارف القانونية لدى الموظفين الإداريين" بالتعاون مع النيابة العامة لعدد (96) متدرب بواقع (10) ساعات تدريبية و(7) لقاءات تدريبية.
14. استضافة اليوم التدريبي الخاص بالمنصة الإلكترونية للتطوع في الدوائر الحكومية وطباعة وتسليم الشهادات للمتدربين.
15. اختتام الدورة التدريبية "تطبيقات في الخدمة المدنية" بالتعاون مع وزارة الحكم المحلي لعدد (35) متدرب بواقع (10) ساعات تدريبية.
16. اختتام الدورة التدريبية "فن إدارة الاجتماعات وفرق العمل" بالتعاون مع وزارة العمل لعدد (16) متدرب بواقع (6) ساعات تدريبية.
17. اختتام الدورة التدريبية "الرخصة الدولية لقيادة الحاسوب ICDL" بالتعاون مع الخدمات الطبية العسكرية لعدد (110) متدرب بواقع (20) ساعة تدريبية.
18. اختتام اليومين التدريبيين بعنوان "مدونة قواعد السلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة" وطباعة وتسليم الشهادات للمتدربين.
19. اختتام اليوم التدريبي الخاص بالمنصة الإلكترونية للتطوع في الدوائر الحكومية وطباعة وتسليم الشهادات للمتدربين.
20. اختتام دورة التسويق الإلكتروني عبر منصات التواصل الاجتماعي وطباعة وتسليم الشهادات للمتدربين.

21. عقد عدة لقاءات تشبيك علاقات مع كل من (الجامعة الإسلامية بغزة، المعهد الوطني للتدريب التابع لوزارة التربية والتعليم، معهد التنمية البشرية التابع لوزارة الداخلية، المعهد العالي للقضاء الفلسطيني، وزارة العدل، وزارة شؤون المرأة، وزارة الحكم المحلي، مؤسسة إبداع للتدريب والتطوير، مؤسسة إعداد للتدريب، المجلس الفلسطيني للتدريب، وبلدية غزة).
22. استقبال كلا من (أمين عام مجلس الوزراء، وكيل وزارة الصحة، وكيل وزارة الأوقاف والشؤون الدينية، وكيل سلطة الأراضي، وكيل وزارة الاقتصاد، مساعد الأمين العام للمجلس الأعلى للرياضة) واصطحبهم في جولة في أروقة المعهد الوطني.
23. إعداد كتب الترشيدات الخاصة بالبرامج التدريبية، تجهيز الجداول الزمنية للبرامج التدريبية وتزويد المدرب والمتدربين بها، والتنسيق مع الدوائر الحكومية بخصوص حضور المتدربين، وإعداد التقارير الختامية في نهاية البرامج التدريبية.
24. تخريج اللقاءات التدريبية وتوزيع شهادات التخرج والتجهيز لعقد احتفالات تخريج البرامج التدريبية الكبيرة.
25. تجهيز لائحة البعثات والدورات التدريبية المعدلة وإعداد نموذج بطاقة وصف دورة تدريبية.
26. استضافة الامتحان المحوسب الخاص ببعثة الحج للعام 2023م لعدد (292) متقدم التابع لوزارة الأوقاف والشؤون الدينية.
27. استضافة امتحان محوسب لوظيفة (متمن أراضي) بالتعاون مع سلطة الأراضي الفلسطينية لعدد (12) متقدم.
28. استضافة امتحانات وزارة الداخلية لعدد (8) وظائف بمشاركة (62) متقدم.
29. استضافة عدد (7) ورش عمل تابعة لإدارات ديوان الموظفين العام.
30. نشر عدد (60) كتاب وملخص ومرجع في مجال الإدارة وتنمية الموارد البشرية عبر مجموعة مسؤولي التدريب الحكومي.



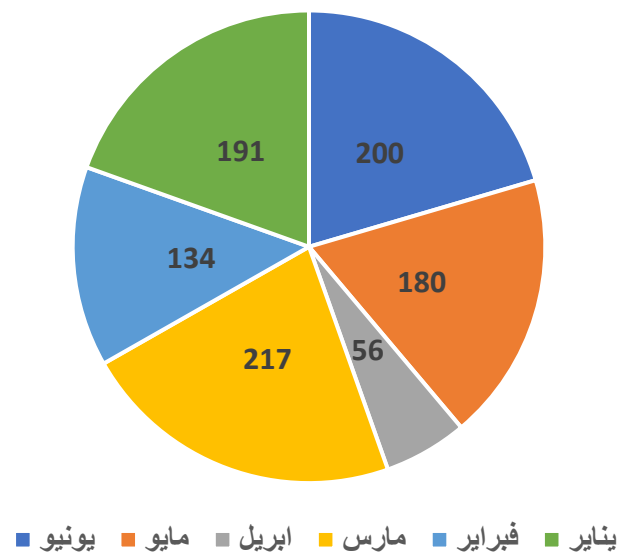
شكل رقم 2: ملخص إنجازات المعهد الوطني للإدارة العامة والقيادة

عدد الساعات التدريبية خلال النصف الأول من العام 2023



شكل رقم 3: عدد الساعات التدريبية خلال النصف الأول من العام 2023

عدد المتدربين خلال النصف الأول من العام 2023



شكل رقم 4: عدد المتدربين خلال النصف الأول من العام 2023

الشؤون القانونية:

يعمل ديوان الموظفين العام على توفير بيئة قانونية تساعد في تطبيق أحكام قانون الخدمة المدنية بالشكل الأمثل، عبر إعداد الدراسات والبحوث القانونية، وتقديم الاستشارات التي تساعد في فهم الموظفين حقوقهم وواجباتهم المختلفة، وصولاً إلى تطوير إجراءات التحقيق الانضباطي ومتابعتها مع مختلف الدوائر الحكومية، وإعداد المذكرات القانونية، بما يساعد في تعزيز استقرار العمل الحكومي، والنهوض به نحو الأفضل، وفيما يلي ذكر لأبرز الإنجازات والأنشطة في الجانب القانوني والتي نفذت خلال النصف الأول من العام 2023م:

1. إعداد لائحة مشروع نظام توظيف الخبراء لسنة 2023م.
2. إعداد مشروع لائحة الانتداب من الشق العسكري الى الشق المدني.
3. إعداد مسودة اللائحة التنفيذية لقانون التقاعد العام بمشاركة الأمانة العامة لمجلس الوزراء وبعض الدوائر الحكومية المختصة.
4. متابعة القضايا الجزائية المقامة بحق موظفي الخدمة المدنية ومواعيد الجلسات وآخر المستجدات والرد بمذكرات تفصيلية بشأن الاستدعاءات الإدارية مع النيابة العامة.
5. التواصل مع الدوائر الحكومية بخصوص التنسيق للجان التحقيق ولجان المحو الخاصة بالموظفين لدى الوزارة.
6. حضور الجلسات الخاصة بالدعوى الإدارية المرفوعة أمام المحاكم ضد ديوان الموظفين العام وأداء الشهادة بناءً على طلب النيابة العامة أو المستدعين عدد (200) جلسة.
7. إدخال بيانات محو العقوبات التأديبية لموظفي الخدمة المدنية عبر النظام المحوسب للديوان لتنفيذ معاملات الترقية الخاصة بهم، والسماح لهم بالتسجيل في الوظائف الإشرافية.
8. إصدار بعض القرارات والتعميمات منها:
 - تعميم بشأن الاستقالة من الوظيفة العمومية.
 - قرار بشأن الإجازة بدون راتب لمدة خمس سنوات.
 - تنظيم أوضاع أصحاب العقود في الدوائر الحكومية.
 - تنظيم تعميم بشأن تقييم موظفي عقود ديوان الموظفين العام.
 - تنظيم القرار الإداري الخاص بتقديم الاستشارات الداخلية والخارجية.
 - تنظيم تعميم للمدراء العامون ومدراء الدوائر والوحدات بالديوان بشأن صرف بدل الساعات الإضافية لموظفي الديوان.
 - لائحة التعديل والتعيين، ومراجعة وتدقيق نظام المعهد الوطني.
9. إعداد تقرير للأمانة العامة لمجلس الوزراء يلخص العقوبات التأديبية وتصنيفها بحق موظفي الدوائر الحكومية من العام 2019 ولغاية 2022 (العدد 871).
10. إعداد تقرير للأمانة العامة لمجلس الوزراء حول العقوبات لموظفي الدوائر الحكومية خلال الأعوام (2020، 2021، 2022) موضحاً بها (نوع العقوبة، بيانات الموظف المخالف، تاريخ العقوبة، تاريخ المحو المقرر لمحو العقوبة، حالة العقوبة، سبب العقوبة، تصنيف العقوبة، بناءً على لجنة تحقيق أو بدون لجنة) العدد (720).
11. إعداد تقرير للإدارة العامة للتخطيط ورسم السياسات حول حالة الخدمة المدنية خلال الفترة من (2019/2022م).
12. إعداد ملخص عن عقود الخبراء والأخصائيين والعقود بقرار حكومي خلال الفترة من (2019/2022م) العدد (130).

13. أرشفة محاضر التحقيقات إلكترونياً وذلك بعد سحب وتصوير عدد (10259) تحقيق للأعوام (2013،2016،2017،2009،2010،2012).

في الجانب التنفيذي للمعاملات القانونية فقد نفذ ديوان الموظفين العام العديد من المعاملات القانونية في شتى المجالات التي تخص الخدمة المدنية وقد بلغت خلال النصف الأول من العام 2023م قرابة (8152) معاملة كما هو موضح في جدول رقم 5.

جدول رقم 5 : ملخص المعاملات القانونية والاستشارات

م	بيان	العدد
10.	مذكرات قانونية	308
11.	مناقشات واستشارات قانونية	710
12.	قرارات لجان تحقيق التي أجريت بمعرفة الديوان	82
13.	قرارات لجان محو العقوبات التأديبية التي أجريت بمعرفة الديوان	110
14.	فحص وتدقيق الجزاءات الانضباطية الموقعة من قبل الوزارات وإبداء الرأي فيها والتصديق عليها	244
15.	التصديق على محو العقوبات	138
16.	متابعة ملفات جزائية لدى الشرطة - المحاكم - النيابة	161
17.	تدقيق كشف المتغيب عن العمل في الدوائر الحكومية	189
18.	إصابات عمل	3
19.	إنهاء الخدمة بسبب الغياب	68
20.	الفصل من الخدمة	12
21.	تدقيق بيانات المحو على البرنامج المحوسب لديوان الموظفين	230
22.	وقف عن العمل - وقف بدل التنقل الثابت	9
23.	إلغاء قرار نهاية الخدمة والعودة إلى العمل	20
24.	الحجز الإجرائي على الراتب - إعادة صرف الراتب	78
25.	تغيب عن العمل	81
26.	احتساب أيام الغياب بدون راتب	113
27.	مشاريع الإسكان	9
28.	إخلاء الطرف	837
29.	فحص وتدقيق التعهدات والكفالات	97
30.	تعاميم وقرارات	5
31.	شكاوى وتظلمات	19
32.	متابعة ومتفرقات	380
33.	مراجعة الديوان	680
34.	تدقيق معاملات دوائر أخرى	221

م	بيان	العدد
35.	المكاتبات الصادرة لمجلس الوزراء	20
36.	تدقيق ملفات تكليفات المسميات الإشرافية	929
37.	الأرشفة الإلكترونية لملفات الشؤون القانونية	1872
38.	عقود خبراء	25
39.	الحماية الاجتماعية	6
40.	تدقيق ملفات الأكاديميين	4
41.	تدقيق الملفات المنتهية خدماتهم لوزارة المالية	475
42.	تدقيق الملفات الوظيفية الخاصة بوظيفته مدير دائرة المشاريع-وزارة الصحة	17
	المجموع	8152

التحول الرقمي:

يسعى ديوان الموظفين العام باستمرار إلى إحداث نقلة نوعية في التحول الرقمي لكافة خدماته ومهامه، الأمر الذي يوفر الوقت والجهد والمال، ويساعد في إنجاز معاملات المواطنين والموظفين في أسرع وقت ممكن، عبر إعادة بناء عملياته المختلفة وفق أنظمة تقنية متطورة، ويمكن توضيح هذا الدور من خلال:

1. إطلاق موقع الديوان العام بجلته الجديدة، وذلك بعد الانتهاء من كافة التطويرات والتحديثات البرمجية والتصاميم الخاصة به بالإضافة لتغذية الموقع بالعديد من المواد القانونية والإدارية التي تنظم العمل الحكومي وتهم موظفي الخدمة المدنية بالتنسيق مع الجهات المعنية.

2. تطوير صفحة الخدمات الإلكترونية للموظفين والخاصة بديوان الموظفين العام، وذلك من خلال:

- تطوير أرشيف المعاملات الصادرة بإضافة خاصية عرض المصادر الإلكترونية للموظف كملف بصيغة pdf.
- تطوير أيقونة عرض مدونة السلوك الوظيفي لتمكين الموظف من الوصول والاطلاع عليها بشكل سهل.
- تفعيل تعبئة الإقرار الشخصي الإلكتروني السنوي.

3. استكمال تطوير نظام معلومات إدارة الموارد البشرية HRMIS، من خلال التالي:

- حوسبة العديد من الخدمات نذكر منها (خدمة إجراءات لجان فحص مدى ملائمة المتقدمين للوظائف من ذوي الإعاقة، خدمة إنهاء خدمة موظف عقد ديوان موظفين بسبب الغياب، خدمة بشأن التصديق على عقوبة، خدمة بشأن ترشيح عضو لجنة تحقيق، خدمة بشأن ترشيح عضو لجنة محو عقوبة تأديبية، خدمة احتساب فترة بدون راتب - قانونية، خدمة وقف بدل سفر ثابت للموظفين الموقوفين عن العمل، خدمة إعادة صرف بدل سفر للموظفين الموقوفين عن العمل، خدمة الوضع القانوني للموظف المتغيب عن العمل، خدمة عدم تسليم العمل).
- حوسبة العديد من الشاشات نذكر منها (شاشة أرشيف حفظ الكفالات الخاصة بالموظفين في معاملات الإجازات الدراسية والشقق السكنية وغيرها والاستعلام عنها، وربطها بخلو الطرف للموظف، شاشة إعادة صرف بدل التعديل الوظيفي الخاص بملف نائب مدير مدرسة، شاشة الرفض لمعاملات النقل الداخلي والمواصلات الإلكترونية الخاصة بالتعليم، شاشة الانضباط الوظيفي).

- تطوير العديد من الخدمات منها (خدمات التكليف، خدمات التصديق على عقوبة وإيقاع العقوبة، خدمات تمديد الإجازة، خدمة تثبيت فترة التجربة، خدمة تشغيل البدلاء).
 - تطوير العديد من الشاشات نذكر منها (شاشة إدارة الخدمات، شاشة الاستعلام عن الصلاحيات الخاصة بالنظام الداخلي، وتقييد شاشة الحاق الطلبات لجميع الوظائف العادية والإشرافية لفحص شروط الوظيفة قبل الإلحاق).
 - حوسبة بطاقة الملخص الإشرافي في الهيكليات ليتم عرض المحتويات والموظفين المسكنين والمكلفين على المواقع الإشرافية.
 - ربط خدمة صرف الحالة الاجتماعية والإعفاء الضريبي ببيانات الاستعلام عن حجة العزوبة من البيانات الحكومية والاستغناء عن المرفق الورقي.
 - وضع قيود على النظام المحوسب الخاص بالموظفين الذين تم تعيينهم أو التعديل الوظيفي لهم على الدرجة A، بحيث لا يمكن نقلهم أو إعادة تسكينهم على مستوى دائرة، للتأكد بأن يتم تسكينه على مستوى إدارة عامة فقط.
4. استكمال مشروع حوسبة وإعداد بطاقات الوصف الوظيفي من خلال:
- تطوير شاشة إدخال بيانات أقسام الوصف الوظيفي للوظائف العادية والتحكم في إظهار العلوات وتفاصيل ذوي الاحتياجات الخاصة في نموذج طباعة الوصف.
 - حوسبة شاشة الاستعلام عن الأوصاف الوظيفية المرتبطة بالإعلانات.
 - إضافة خاصية طباعة محضر وصف وظيفي على شاشة الأوصاف الخاصة بالسياسات لتثبيت توقيعات الجهات المعنية.
5. ربط شبكة وزارة التربية والتعليم مع شبكة ديوان الموظفين لتنفيذ مقابلات وظائف التعليم داخل مقر وزارة التربية والتعليم ومركز المقابلات في ديوان الموظفين بشكل متزامن من خلال نظام المقابلات المحوسب الخاص بالديوان.
6. الانتهاء من حوسبة الإطار العام لمنظومة معاملتي الإلكترونيّة، بما يشمل (إنشاء مسار الطلب داخل الدائرة الحكومية – تقديم طلب معاملة للموظف – متابعة الطلبات داخل الدائرة الحكومية – تقديم اعتراض على صحة بيانات معاملة – إشعارات لمتابعي الخدمات – ربط الوارد الإلكتروني بالنظام الداخلي)، وإنجاز خدمة طلب الترقية المستحقة، والبدء بحوسبة خدمة طلب مزولة العمل الخاص
7. إنفاذ مشروع إعادة هيكلة وتدقيق بيانات المؤهلات العلمية للموظفين والمتقدمين للوظائف، من خلال:
- تجهيز تصميم محدث لهيكلية المؤهلات حسب التصور الجديد.
 - تجهيز كشوفات بيانات الجامعات والتخصصات للموظفين الحاصلين على مؤهل علمي من خارج فلسطين وتدقيق البيانات مع فريق الإدارة العامة للسياسات.
 - تصحيح أسماء الجامعات المسجلة بشكل خاطئ على قاعدة بيانات ديوان الموظفين.
 - توحيد أسماء الجامعات المكررة أو المتشابهة وتصحيح سجلات الموظفين الحاصلين على مؤهل تابع لتلك الجامعات.
 - تجهيز كشف التخصصات العلمية بعد التدقيق وتوحيد الكود وكشف المؤهلات العلمية للجامعات خارج فلسطين بعد إضافة الكود الموحد للتخصص.
8. تطبيق سياسات الحوكمة وأمن المعلومات من خلال تطوير مستويات أمن الشبكة والأنظمة بفصل كل طابق بشبكة وهمية مستقلة، تشغيل بروتوكول (SSL) الأمن على النظام الداخلي، تفعيل نظام متابعة ومراقبة أداء السيرفرات والأجهزة (PRTG)، وتحديث العديد من أنظمة التشغيل المركزية على السيرفرات.

9. رفع بيانات تكاليفات الأقسام على قاعدة البيانات بعد تدقيقها من السياسات وتطوير خدمة نشر بيانات التكاليف على الخدمات الإلكترونية للتدقيق والاعتراض من الموظفين.
10. استكمال عمليات ربط قواعد بيانات الديوان مع الأنظمة المحوسبة للدوائر الحكومية، حيث تم ما يلي:
 - ربط وزارة المالية بالصادر الإلكتروني الخاص بمعاملات الموظفين ذات الأثر المالي وصولاً لإيقاف الأوراق.
 - حوسبة عرض تفاصيل ملف القضية الخاصة بالموظف الموقوف لدى النيابة.
11. تنفيذ عدد (2) امتحان محسوب لصالح ديوان الموظفين العام، وعدد (4) امتحان محسوب لصالح الدوائر الحكومية المختلفة.
12. متابعة حوسبة وتشغيل خدمتي "صرف بدل ساعات العمل الإضافي وخلو الطرف الإلكتروني" مع وزارة الاتصالات ووزارة المالية، وتوفير ما يلزم من بيانات التشغيل.
13. توفير استلام عدد (12) شاشة بحجم 24" و 27" وتوزيعهم على الاحتياج بالتعاون مع الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية.
14. أعمال الصيانة والدعم الفني، وتمثلت في: إجراء ما يقارب (1150) عملية صيانة ودعم فني، حصر وتكهن مجموعة من أجهزة الحاسوب وملحقاتها بالتعاون مع وزارة المالية، تجهيز بيئة عمل مناسبة للتدريب ومشاركة سطح المكتب بين المدرب والمتدربين من خلال برامج معدة لذلك، تقديم الدعم الفني للجان المقابلات المنعقدة داخل مركز المقابلات، تحديث ومتابعة عهد الحاسوب وملحقاتها وتدوينها على النظام المحسوب المعد لذلك، والمتابعة الدورية لحسابات الموظفين على خدمة الإنترنت والشبكة.

الجودة وتطوير الأداء المؤسسي:

يحرص ديوان الموظفين العام على إعادة تقييم كافة الخدمات التي يقدمها، من أجل تطويرها وتحديثها عبر إعادة هندسته العمليات الداخلية، بما ينسجم مع البيئة المحيطة التي تتسم بالتغيير، وصولاً إلى الاستفادة المثلى من أبرز التقنيات الحديثة، الأمر الذي يعمل على رفع وتحسين وتطوير الخطط الاستراتيجية والتشغيلية المستخدمة بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة، ويمكن توضيح هذا الدور من خلال:

1. تشكيل فريق لإعادة هندسة العمليات للخدمات المقدمة من ديوان الموظفين العام والانهاء من إعادة هندسة الخدمات الآتية: (الترقية المستحقة، تثبيت فترة التجربة، صرف بدل التنقل، النقل الداخلي، المصادقة على مزولة عمل خاص).
2. تطوير ملف التعيينات وتثبيت الموظفين وإصدار قرارات تعيينهم تبعاً لقرارات الأمانة العامة لمجلس الوزراء من خلال إدخال تعديلات جوهرية على نموذج كتاب قرار التعيين، وحوسبة طباعته حسب الآلية الجديدة وتقديم المقترحات الخاصة بتطوير الإجراءات التي تسبق إصدار قرار التعيين أو المصادقة على عقد التشغيل (مثل الترشيح واستلام مسوغات التعيين ونتيجة الفحص الطبي) وذلك بالتنسيق المشترك بين الإدارة العامة للتعينيات ووحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات ووحدة الجودة وتطوير الأداء المؤسسي.
3. وضع التصور المبدئي لتطوير إجراءات اعتماد الإجازات المرضية، والعرض على القومسيون الطبي.
4. وضع التصور المبدئي لتطوير آليات حفظ الوثائق والتعامل مع البريد الوارد والصادر.
5. اعتماد المقترح المقدم لتطوير النظام المحسوب لدائرة المسار الوظيفي بالتعاون بين الإدارة العامة للتعينيات ووحدة الحاسوب.
6. وضع مقترح خاص لتطوير آلية إعداد مذكرات العرض وربطها بالخدمات المقدمة في ديوان الموظفين العام.

7. مراجعة وتدقيق بعض إصدارات ديوان الموظفين العام مثل (مدونة السلوك، دليل التحقيقات الإدارية، نماذج الديوان المعتمدة).
8. استمرار الأعمال التطويرية على نظام إدارة الموارد البشرية HRMIS الخاص بديوان الموظفين العام من قبل وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات.
9. متابعة الموقع الإلكتروني الجديد لديوان الموظفين العام مع ضمان جودة المحتويات والمنشورات ووضع التصورات والمقترحات التطويرية لعملية النشر في بوابة التوظيف على الموقع الإلكتروني وجاري متابعة تطبيق التطويرات المطلوبة.
10. تطوير شاشة التشغيل على بند البدلاء، من خلال ربط الخدمة بالإجازات المعتمدة على النظام المحوسب.
11. مناقشة آليات تطوير منظومة تقييم الأداء الوظيفي في قطاع الخدمة المدنية بين الإدارات المعنية.
12. تحديث نماذج الديوان المستخدمة في طلب الخدمات المقدمة من ديوان الموظفين العام ونشرها على الموقع الإلكتروني وتوحيد نماذج المراسلات الداخلية داخل ديوان الموظفين العام وتعميمها على الإدارات.
13. العمل على توحيد مسميات المعاملات الصادرة عن ديوان الموظفين العام حيث تم الانتهاء من المعاملات الصادرة عن الإدارة العامة لشؤون الموظفين، والبدء بمعاملات الإدارة العامة للشؤون القانونية.
14. استمرار العمل على تطوير البيئة المكانية في ديوان الموظفين العام بما يتناسب مع معايير الجودة ويضمن راحة الموظفين وتحقيق بيئة مناسبة لاستقبال المراجعين.
15. العمل على تطوير التقارير الدورية الصادرة عن ديوان الموظفين العام وذلك من خلال تشكيل فريق لمتابعة التقارير الدورية وإعداد ما يلزم من النماذج والتصاميم لإصدار التقارير الدورية.
16. متابعة تنفيذ وتقييم نسب الإنجاز من الخطة التشغيلية للعام الجاري وإعداد التقارير اللازمة بالخصوص.
17. تطوير معادلة لاحتساب معدلات الانضباط بالدوام الإداري داخل ديوان الموظفين العام والعمل على حوسبتها بالتنسيق مع وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات.
18. العمل على نقل تنفيذ بعض الخدمات بين الإدارات العامة في ديوان الموظفين العام.
19. متابعة تنفيذ وإطلاق أبرز الإنجازات الشهرية لديوان الموظفين العام، وإعداد التقارير اللازمة ورفعها لرئيس الديوان وتقديم التوصيات اللازمة.
20. الانتهاء من إدخال المواقع الجغرافية للمقرات الحكومية على برنامج تحديد المواقع الجغرافية، وجاري ربط المواقع الجغرافية بهيكلية الدوائر الحكومية حيث تم الانتهاء من تحديد ما يزيد عن (94%) من الهيكليات.

الجولات والتقارير الرقابية:

يعمل ديوان الموظفين العام على تطبيق أحكام قانون الخدمة المدنية بالشكل الأمثل، والتشديد على ضرورة تقديم الخدمة إلى المواطنين والموظفين وفق جودة نوعية هي الأمثل، وذلك من خلال زيارات ميدانية للتحقق من أعلى مستويات الالتزام بالقوانين والقرارات والتعميمات المختلفة، ويمكن توضيح هذا الدور من خلال:

1. الجولات الرقابية على امتحانات التوظيف المحوسبة:

- تنفيذ جولات رقابية على امتحانات التوظيف المحوسبة، لوظيفتي "منسق لجان، ومهندس بيئي".
- تنفيذ جولات رقابية على امتحانات التوظيف العملية، لوظيفة "سائق إسعاف".

2. الجولات الرقابية على المقابلات الشفوية للتوظيف:

- تنفيذ عدد (29) جولة رقابية على جلسات مقابلات مسابقات الوظائف العادية (الفئة الثانية والثالثة) لوظائف (طبيب بشري عام، فني مونتاج، منسق لجان، مهندس بيئي، سائق إسعاف، سائق، طبيب بشري أخصائي باطنة أعصاب، معلم علوم عامة، معلم تربية ابتدائي، معلم رياضيات، معلم جغرافيا، معلم تاريخ، معلم تربية تكنولوجيا، معلم فيزياء، معلم حاسوب وتكنولوجيا المعلومات، أستاذ مساعد محاسبة، ومحاضر ماجستير أكاديمي محاسبة، أستاذ مساعد رياضيات، أستاذ مساعد شريعة إسلامية، أستاذ مساعد أصول دين-تفسير وعلوم القرآن، أستاذ مساعد دراسات إسلامية، أستاذ مساعد قانون، أستاذ مساعد لغة عربية، أستاذ مساعد صحة نفسية، أستاذ مساعد علوم سياسية، محاضر ماجستير أكاديمي-إدارة الأعمال، محاضر ماجستير أكاديمي نظم معلومات إدارية، محاضر ماجستير أكاديمي مناهج وطرق تدريس - أستاذ مساعد مناهج وطرق تدريس - تكنولوجيا التعليم).
- تنفيذ عدد (12) جولة رقابية على جلسات مقابلات مسابقات وظائف إشرافية في الفئة الثانية لوظيفة مشرف تربوي.
- تنفيذ عدد (37) جولة رقابية على جلسات مقابلات المسابقات الإشرافية لوظائف الفئة الأولى عبر الإعلانات الداخلية، ضمن المرحلة الثانية.
- تنفيذ عدد (3) جولات رقابية على جلسات مقابلات المسابقات الإشرافية لوظائف الفئة الأولى عبر الإعلانات الخارجية الخاصة بوظائف المجلس التشريعي.
- تنفيذ عدد (2) جولات رقابية على جلسات مقابلات المسابقات الإشرافية لوظائف الفئة الأولى عبر الإعلانات الخارجية الخاصة بوظائف وزارة الصحة.
- 3. إعداد مجموعة من التقارير الرقابية الدورية:
 - إعداد عدد (5) تقارير للإنجاز الشهري للإدارات والوحدات عن شهري يناير، وفبراير، ومارس، وأبريل، ومايو 2023م.
 - إعداد عدد (4) تقارير عن المراسلات الصادرة والواردة الأسبوعية.
 - إعداد عدد (15) تقرير للتدقيق المستندي الشهري عن المراسلات الصادرة.
- 4. إعداد مجموعة من التقارير الرقابية غير الدورية:
 - تقرير حول الامتحان العملي لوظيفة سائق إسعاف.
 - تقرير حول جلسة الامتحانات المحوسبة (مهندس بيئي، منسق لجان).
 - تقرير حول جلسات مقابلات مسابقات الوظائف العادية.
 - إعداد عدد (3) تقارير حول جلسات مقابلات المسابقات الإشرافية لوظائف الفئة الأولى.
 - تقرير حول جلسات مقابلات المسابقات الإشرافية الخاصة بوزارة الصحة.
 - تقرير حول جلسات مقابلات وظائف الإشراف التربوي.
 - إعداد عدد (4) تقارير حول المعاملات غير المنجزة للإدارات العامة (شؤون الموظفين، الشؤون القانونية، التعيينات، تنمية الموارد البشرية).
 - تقرير حول تدقيق بيانات المتقدمين لمقابلات وظيفة "مشرف تربوي".
 - تقرير حول مقابلات الوظائف الإشرافية (مدير دائرة التدريب والتأهيل - هيئة الشباب والثقافة، مدير دائرة صندوق الزكاة - وزارة الأوقاف والشؤون الدينية).
 - تقرير حول عمل وحدة الشكاوى خلال الربع الأول من العام 2023م.

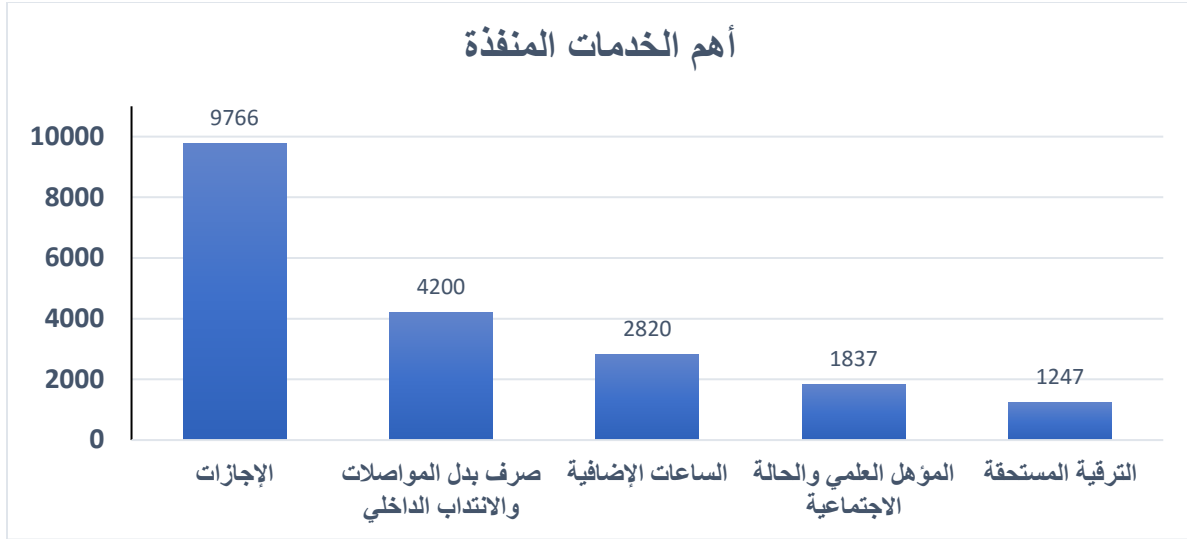
- تقرير حول مقابلات الوظائف الإشرافية (مدير دائرة المياه الزراعية والتربة - وزارة الزراعة، مدير دائرة الإعلام - وزارة الصحة، مدير دائرة شؤون الموظفين - وزارة الأوقاف والشؤون الدينية).
 - تقرير من فريق الرقابة حول سير عملية الوظائف التعليمية لمسؤول ملف المسابقات التعليمية في الإدارة العامة للتعليمات،
 - تقرير عن مقابلات عدد من الوظائف مثل "أستاذ مساعد ومحاضر ماجستير أكاديمي".
 - تقرير حول العمل ضمن بيئة صحية وأمنة في الديوان.
5. المشاركة في متابعة عملية تقييم الأداء الحكومية للعام 2022 وتقديم الدعم الفني اللازم بالخصوص.
6. المشاركة في (فريق متابعة تسليم واستلام أوراق امتحانات الوظائف التعليمية وحصرها وسحبها إلكترونياً، وفريق متابعة تصحيح امتحانات الوظائف التعليمية وفريق تدقيق نتائج امتحانات الوظائف التعليمية، وفريق تدقيق طلبات الناجحين في مسابقات الوظائف التعليمية، فريق احتساب المعايير للناجحين).

شؤون الموظفين:

ينفذ ديوان الموظفين العام العديد من الأنشطة التي تخدم موظفي الخدمة المدنية، وذلك من خلال تنفيذ عدد كبير من المعاملات وقد بلغت خلال النصف الأول من العام 2023م قرابة (34705) معاملة كما هو موضح في جدول رقم 6 والذي يظهر أبرز أنواع المعاملات المنفذة.

جدول رقم 6: ملخص معاملات موظفي الخدمة المدنية

م	بيان	العدد
1.	معاملات الإجازات بأنواعها	9766
2.	اعتماد مرضية/ لائق للخدمة من عدمه/ تقرير طبي خارجي/ إيقاف معاملة/ رفض	3264
3.	الساعات الإضافية	2820
4.	صرف/إيقاف بدل السفر الثابت/انتداب داخلي تغيير عنوان السكن	4200
5.	معاملات الترقية مستحقة	1247
6.	معاملات المؤهل العلمي ومعاملات الحالة الاجتماعية	1837
7.	غلاف نهاية الخدمة/ تقاعد شيخوخة/ لائق الخدمة من عدمه/ منحة أشهر الوفاة	1737
8.	تدقيق كشف العمرة للموظفين	164
9.	حصر المتغييبين عن العمل	150
10.	(نظر وحفظ)	858
11.	ترحيل الإجازات الكتروني لموظفي 4 وزارات ومؤسسات حكومية	4994
12.	تدقيق كشف المعلمين المجازين في دولتي قطر والكويت لاستكمال الإعارة	126
13.	معاملات أخرى	3542
	المجموع	34705



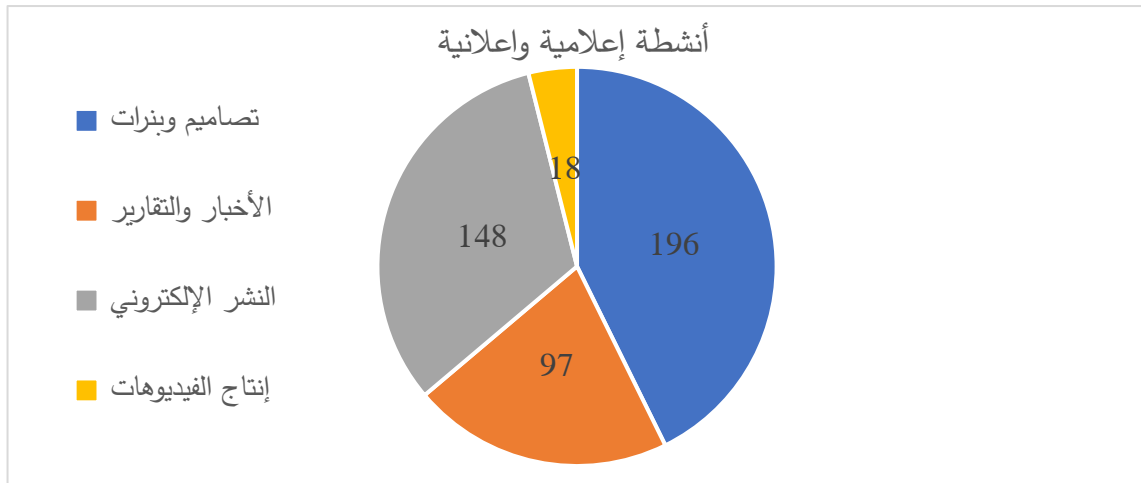
شكل رقم 5: أهم الخدمات المنفذة

العلاقات العامة وخدمة الجمهور:

يحرص ديوان الموظفين العام على بناء حالة من التواصل الفعال مع مختلف فئات المجتمع الفلسطيني، وتحديدًا متلقي الخدمة من الموظفين والمواطنين، وذلك باستقبال المراجعين عبر مركز خدمة الجمهور، أو متابعة احتياجاتهم وآراءهم عبر مختلف منصات التواصل الاجتماعي التابعة للديوان، ساعيا بذلك إلى تحقيق الأهداف الخاصة المتمثلة في تعزيز الصورة الذهنية الحسنة للمؤسسة، وتقديم الخدمة للجمهور، ويمكن توضيح هذا الدور من خلال:

1. الاستمرار في تغذية موقع الديوان الجديد بالمواد الإعلامية وإعداد ما يلزم من تصاميم وفيديوهات ومنشورات إخبارية.
2. إنشاء إستوديو ديوان الموظفين العام، لتسجيل الفيديوهات والإصدارات التي تخدم متلقي الخدمة.
3. تصميم ونشر الإصدار الثاني من مدونة السلوك الوظيفي عبر موقع الديوان والترويج لها إعلاميا وطباعتها بنسختها المعدلة تمهيدا لتوزيعها على الجهات المعنية.
4. تصميم دليل الأوصاف الوظيفية، والدليل الموحد للتحقيق الإداري للدوائر الحكومية.
5. إعداد وتصميم ونشر فيديو يبرز أهم الأنشطة والفعاليات والإنجازات لديوان الموظفين العام خلال العام 2022.
6. عقد مؤتمر صحفي تحت عنوان "مع مسؤول" في المكتب الإعلامي الحكومي للحديث عن إنجازات ديوان الموظفين خلال عام 2022م.
7. تصميم شهادة خاصة للتدريب تنبع المعهد الوطني للإدارة العامة والقيادة وإصدار مطبوعات المعهد.
8. عقد (4) لقاءات مفتوحة مع طلاب وخريجي كلية التدريب في وكالة الغوث بفرعها غزة وخانيونس للحديث عن إجراءات توظيف ديوان الموظفين وبمشاركة أكثر من (400) طالب وخريج.
9. التواصل مع جامعة الإسراء والكلية الجامعية لعقد لقاءات مفتوحة مع الخريجين حول اختبارات الديوان.
10. استقبال وفود طالبات الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية من تخصص السكرتاريا والإدارة المكتبية وأخذهم في جولة على إدارات الديوان المختلفة، لتعزيز الصورة الحسنة للديوان في نفوس الطالبات خاصة على صعيد النزاهة في التوظيف.
11. تعزيز التواصل الاجتماعي مع الموظفين من خلال:

- مشاركة الموظفين أفرانهم وأحزانهم من خلال تشكيل وفود لزيارة الأخوة أصحاب المناسبات في بيوتهم.
 - تكريم عدد من الموظفين الفائزين بالمسابقات الإشرافية لموقع مدير دائرة.
 - تنفيذ جولتين معايدة على الموظفين قبل عيد الفطر وبعده مع توزيع علبة شوكولاتة هدية لكل موظف بمناسبة حلول عيد الفطر السعيد.
12. تنمية الجانب الرياضي من خلال حجز صالة سعد صايل، تمهيداً لإطلاق الفعاليات الرياضية الخاصة بالموظفين.
13. المشاركة كلجنة إعلامية في اختبارات التعليم مع تنفيذ تغطية إعلامية كاملة ولقاءات خاصة مع د. رامي الغمري رئيس ديوان الموظفين العام ود. خالد أبو ندى وكيل وزارة التربية والتعليم.
14. تنظيم يوم مفتوح للدعم النفسي لموظفات الديوان بالتعاون مع وزارة المرأة.
15. إعداد مجموعة من اللوحات الإرشادية في أماكن متفرقة من ديوان الموظفين العام، خاصة في مركز المقابلات.
16. استقبال ما يزيد عن (13330) مراجع وما يقرب (460) اتصال هاتفي في مركز خدمة الجمهور حيث تم التعامل مع المراجعين بما يتوافق مع ميثاق متلقي الخدمة.
17. رسم خطة واضحة لتطوير عمل الإعلام الجديد، ومنصاته الفاعلة الخاصة بديوان الموظفين العام والبدء بتطبيقها لرفع أعداد المتابعين.
18. مواصلة العمل على تطوير الجوانب الإعلامية والأشكال الصحفية المختلفة، والاتفاق على زيادة النشر مع وسائل الإعلام المختلفة، عبر خطة وضعت خلال لقاء خاص مع الأستاذ محمد حبيب مسؤول وحدة النشر في المكتب الإعلامي الحكومي.
19. تنفيذ العديد من الأنشطة الإعلامية والتصاميم الإعلانية ونشرها عبر مختلف منصات الديوان الإعلامية كما هو موضح في شكل رقم 4.



شكل رقم 6 : أبرز الأنشطة الإعلامية

الزيارات والوفود

استقبل ديوان الموظفين العام خلال النصف الأول من العام 2023م بعض الوفود الزائرة بينما نفذ عدة زيارات لمؤسسات مختلفة نذكر بعضها في الجدول رقم 7.

جدول رقم 7: الوفود والزيارات

م.	البيان	هدف الزيارة	النتائج
1.	استقبال وفد من وزارة الأشغال العامة والإسكان برفقة أمين عام مجلس الوزراء	تعزيز التعاون المشترك بين الجهات الحكومية	إطلاق مبادرة "تطوير ورفع الكفاءة للطواقم الهندسية في الدوائر الحكومية"
2.	استقبال وفد من معهد التنمية البشرية بالمديرية العامة للتدريب التابعة لوزارة الداخلية	بحث سبل التعاون المشترك	الاتفاق على إعداد برامج تدريبية متخصصة بين الطرفين
3.	استقبال وفد من متظلمي الفئة الثالثة	استعراض التظلم الخاص بهم	ترتيب لقاء الوفد مع مسؤولين من الديوان
4.	استقبال وفد من وزارة شؤون المرأة	بحث سبل التعاون المشترك	الاتفاق على عقد البرامج التدريبية التي تهم الجانبين
5.	استقبال وفد من المعهد العالي للقضاء الفلسطيني	بحث سبل التعاون المشترك	الاتفاق على إعداد برامج تدريبية متخصصة للقضاة في المعهد الوطني للإدارة العامة والقيادة
6.	استقبال وفد من متظلمي سائقي الإسعاف	استعراض التظلم الخاص بهم	ترتيب لقاء الوفد مع مسؤولين من الديوان
7.	استقبال وفد من بلدية غزة	الاطلاع على المعهد الوطني، بحث سبل التعاون المشترك	الاتفاق على آليات تعاون مشترك
8.	زيارة المكتب الإعلامي الحكومي برئاسة د. رامي الغمري رئيس ديوان الموظفين العام	تعزيز سبل التعاون المشترك	الاتفاق على آليات تعاون عدة تعزز الإعلام
9.	زيارة كلية التدريب المهني التابعة لوكالة الغوث في خان يونس	بحث سبل التعاون المشترك	الخروج بنتائج هامة على صعيد تطوير العلاقة في جوانب مختلفة
10.	زيارة كلية التدريب المهني التابعة لوكالة الغوث في غزة	بحث سبل التعاون المشترك	الخروج بنتائج هامة على صعيد تطوير العلاقة في جوانب مختلفة
11.	زيارات لعدة جهات حكومية منها (ديوان الفتوى والتشريع، المحكمة العليا، ومحكمة استئناف غزة، المجلس الأعلى للرياضة)	زيارة ميدانية	الاطلاع عن كثب على العمل وإعداد الدراسات اللازمة لتعهد خدمات النظافة
12.	زيارات لعدة جهات حكومية منها (وزارة الزراعة، المجلس الأعلى للقضاء، ومحكمة استئناف غزة)	زيارة ميدانية	تقييم الاحتياج الفعلي من الوظائف (عقود، تعيين)
13.	تنظيم زيارة إلى الدكتور خالد أبو ندى وكيل وزارة التربية والتعليم لتهنئته بتولي منصبه الجديد، مع تقديم درع تذكاري لشخصه الكريم	تعزيز سبل التعاون المشترك	بناء جسر تعاون تحضيراً لاختبارات التعليم
14.	استقبال المهندس جلال إسماعيل رئيس سلطة الطاقة ووفد من المؤسسة	بحث سبل التعاون المشترك	زيارة ميدانية لبحث سبل التعاون المشترك وتعزيز التواصل

م.م	البيان	هدف الزيارة	النتائج
15.	استقبال د. خالد أبو ندى وكيل وزارة التربية والتعليم	بحث سبل التعاون المشترك	زيارة ميدانية لبحث سبل التعاون المشترك وتعزيز التواصل
16.	استقبال المهندس عبد الفتاح الزريعي وكيل وزارة الاقتصاد	بحث سبل التعاون المشترك	زيارة ميدانية لبحث سبل التعاون المشترك وتعزيز التواصل
17.	استقبال الدكتور جواد الأغا وكيل وزارة الأشغال والإسكان	بحث سبل التعاون المشترك	زيارة ميدانية لبحث سبل التعاون المشترك وتعزيز التواصل
18.	استقبال وفد من المجلس التشريعي الفلسطيني	بحث سبل التعاون المشترك	زيارة ميدانية لبحث سبل التعاون المشترك وتعزيز التواصل
19.	استقبال وفد من طالبات السكرتارية في الكلية الجامعية	التعرف على عمل ديوان الموظفين العام في جولة تفقدية	تعزيز الصورة الحسنة للديوان في نفوس الطالبات خاصة على صعيد النزاهة في التوظيف
20.	استقبال وفد من طالبات الإدارة المكتبية في الكلية الجامعية	التعرف على عمل ديوان الموظفين العام في جولة تفقدية	تعزيز الصورة الحسنة للديوان في نفوس الطالبات خاصة على صعيد النزاهة في التوظيف
21.	المشاركة كعضو ممثل في لجنة المشاريع ضمن زيارة إلى هيئة الإغاثة التركية لبحث سبل التعاون المشترك	تفعيل العمل في ملف التعاون الدولي	مناقشة عدة مشاريع يمكن تمويلها تعود بالنفع على عمل ديوان الموظفين العام
22.	عقد لقاء مع دائرتي العلاقات العامة والإعلام في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية	تعزيز التعاون الإعلامي المشترك	الاتفاق على مجموعة من الفعاليات التعاونية والدورات الإعلامية.
23.	المشاركة مع وفد من ديوان الموظفين العام في معرض "تنفّس حرية" الخاص بالأسرى	المشاركة المجتمعية في فعاليات الوزارات والهيئات المختلفة	دعم الأسرى ومساندتهم في ظل الظروف الراهنة
24.	مشاركة رئيس ديوان الموظفين العام في جولة تهنئة الموظفين بحلول عيد الفطر السعيد	تعزيز الرضا الوظيفي لدى الجمهور الداخلي من الموظفين	نشر حالة من السعادة بين عموم الموظفين
25.	استقبال وكيل وزارة الأوقاف د. عبد الهادي الأغا في جولة تفقدية لاختبار "واعظ حج" الإلكتروني	تعزيز التعاون المشترك بين الديوان وبقية المؤسسة الحكومية	تعزيز الصورة الذهنية الإيجابية الحسنة الخاصة بديوان الموظفين لدى الشخصيات الاعتبارية
26.	استقبال وفد من وزارة الأوقاف للحديث عن بعض الأفكار الإعلامية المشتركة	تعزيز التعاون الإعلامي المشترك	الاتفاق على مجموعة من الأفكار التعاونية المختلفة
27.	المشاركة مع وزير الأوقاف في جولة تفقدية داخل المعهد الوطني للإدارة العامة والقيادة	نشر إنجازات الديوان وتميزه بين الشخصيات الاعتبارية	تعزيز الصورة الذهنية الإيجابية الحسنة الخاصة بالمعهد لدى الشخصيات الاعتبارية

م.	البيان	هدف الزيارة	النتائج
28.	استقبال وفد من طالبات اتحاد الكنائس	التعرف على عمل ديوان الموظفين العام عن قرب	تعزيز التعاون المشترك مع الجهات الخارجية
29.	استقبال وفد الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة - أمان	الاتفاق مع السياسات والتدريب على المشاركة في التدريب على مدونة قواعد السلوك	وضع بنود هامة ينطلق من خلالها الاتفاق

الشؤون الإدارية والمالية:

يعمل ديوان الموظفين العام على دعم وإسناد كافة إداراته ووحداته العاملة، بما يضمن تقديم مهامها على أكمل وجه، وفق جودة وكفاءة عالية تساعد في إنجاز الخدمات المقدمة للمواطنين والموظفين على حدٍ سواء، في الوقت والمستوى المأمول والمتوقع، كل ذلك من خلال توفير الاحتياجات اللوجستية والخدمات التعاقدية والإشراف على الخدمات العامة، بحيث يمكن توضيح هذا الدور من خلال تنفيذ عدة مهام وأنشطة نذكر منها:

- اعتماد جودة مصاعد الديوان من قبل هيئة المواصفات والمقاييس.
- تطوير منظومة الإنذار المبكر في ديوان الموظفين العام بإضافة حساسات لقياس منسوب المياه في مناهل الصرف الصحي لقياس منسوب المياه كما تم تركيب مضخة جديدة تقاديا لحدوث أي طارئ.
- تطوير مركز المقابلات وذلك بتعزيز الخدمات المقدمة للجمهور من خلال تطوير البيئة المكانية.
- تطوير البيئة المكانية لوحدة العلاقات العامة والتعاون الدولي.
- الانتهاء من إجراء التوسيعات المكانية والتطوير في الطابق الثالث لصالح الإدارات المختلفة.
- تطوير البيئة المكانية وتحديثها في مركز المقابلات (صيانة دورات المياه).
- مخاطبة وزارة الأشغال العامة لإيجاد الحلول المناسبة لتوفير مكان مناسب للأرشيف المركزي في الديوان.
- صرف سلفة مالية عاجلة لإعادة تهيئة بعض مرافق الديوان لصالح ذوي الإعاقة.
- توفير ماكينة تصوير عدد (2) لصالح الإدارة العامة للشؤون القانونية والإدارة العامة للتخطيط ورسم السياسات.
- طباعة (1000) نسخة من مدونة السلوك بنسختها الجديدة.
- طباعة (1000) نسخة من الحافظة الكترونية لصالح المعهد الوطني للإدارة والقيادة.
- توفير ختم خاص بالمعهد الوطني للإدارة والقيادة وختم سحري لصالح قرارات التعيين الجديدة بالديوان.
- مخاطبة المالية لاستعجال صرف الشيكات الخاصة باحتياجات الديوان المختلفة وكذلك مخاطبتها لتوفير:
 - مكتب مدير عدد (3) لصالح المدراء العامون ومدراء الوحدات.
 - أجهزة تكييف عدد (10) لصالح الإدارات في الطابق الثالث والصادر والوارد.
 - مركبة حكومية خاصة بالمدراء العامون في الديوان.
 - الاحتياجات المادية الخاصة بالمعهد الوطني للبرامج التدريبية.
 - جهاز سيرفر بمواصفات عالية لصالح الامتحانات والمقابلات الوظيفية.
 - أجهزة تابلت عدد (15) لصالح مقابلات التعليم والوظائف الإشرافية.
 - متطلبات إنشاء جهاز النسخ الاحتياطي المركزي.

- العمل على تعزيز الموارد المادية في إدارات ووحدات الديوان المختلفة من خلال توفير مستلزمات التالية:
 - أجهزة تكييف عدد (4).
 - شاشات حاسوب عدد (3).
 - أجهزة ماسح ضوئي (سكانر) عدد (3).
 - نسخة جديدة من برنامج الحماية (Zoom) الخاص بعقد المقابلات والدورات التدريبية عن بعد.
 - توفير القرطاسية والمستلزمات المكتبية والضيافة للإدارات والجان المنعقدة داخل الديوان.
- أما في الجانب المالي فقد تم متابعة تنفيذ موازنة 2023م وإدارة المدفوعات والاستحقاقات والمشتريات والعقود وذلك من خلال:
 - إدارة أموال الديوان وفقاً للضوابط والإجراءات المحاسبية المعتمدة والإشراف على عمليات الصرف من الموازنة.
 - التدقيق المالي والمحاسبي للمشتريات والخدمات والإشراف على المصروفات النقدية.
 - رفع التقارير والجداول المحاسبية والمواقف المالية الى وزارة المالية عبر البرنامج الجديد.
 - وفي جانب إدارة خدمات الموارد البشرية لموظفي ديوان الموظفين العام لعام 2023 فقد تم العمل على:
 - إنجاز المعاملات الإدارية الخاصة بموظفي الديوان (إعفاء ضريبي- صرف بدل السفر الثابت-الخ).
 - متابعة حجز قاعات الديوان من قبل موظفي الديوان عبر البرنامج المحوسب الجديد.
 - متابعة دوام الموظفين على برنامج شؤون الموظفين القياسي والإجازات والأذونات ومتابعة إدخالها واعتمادها واعتماد الساعات الإضافية.
 - تنفيذ وتوصيل جميع المراسلات الخارجية بما فيها إرسال جميع ملفات الموظفين المنتهية خدماتهم الى هيئة التأمين والمعاشات.

الشكاوى والتظلمات:

يحرص ديوان الموظفين العام على بناء حالة من التواصل الفعال مع مختلف شرائح الجهات المستفيدة، والاستماع إلى ملاحظاتهم وتوصياتهم حول جودة الخدمات المقدمة، وصولاً إلى استقبال شكاوى المواطنين والتماساتهم، ومعالجتها بالطريقة التي تضمن تحقيق مبادئ النزاهة والشفافية، وتطبيق معايير العدالة في مجالات العمل خاصة تلك المتعلقة بالتوظيف، ويمكن توضيح هذا الدور من خلال:

1. الاستجابة لشكاوى متلقي الخدمة فقد استقبل ديوان الموظفين العام ما يقرب من (1748) شكوى/التماس توزعت ما بين الحضور المباشر لمقر الديوان وتقديم الشكوى، أو من خلال التظلم عبر بوابة الشكاوى الإلكترونية، أو بالتعامل المباشر مع الشكاوى المقدمة من خلال الاتصالات الهاتفية أو بالرسائل النصية، وكذلك من خلال المتابعة والرد على الشكاوى المرسلة من ديوان المظالم، وذلك كما يوضح جدول رقم 8 حيث تم التعامل مباشرة مع جميع هذه الشكاوى ومعالجتها وعمل ما يلزم بالخصوص.
2. استقبال عدد (63) مراجع وتسهيل مهمة حصولهم على أوراق رسمية من ملفاتهم الوظيفية من خلال النماذج المعتمدة.
3. إعداد التقرير السنوي الخاص بوحدة الشكاوى للعام 2022م، وإرسال نسخة منه إلى ديوان المظالم.
4. إعداد مقترح الخطة التطويرية التشغيلية للعام 2023م الخاصة بوحدة الشكاوى وإرسال نسخة لمكتب رئيس الديوان ولوحدة الجودة والتطوير المؤسسي.

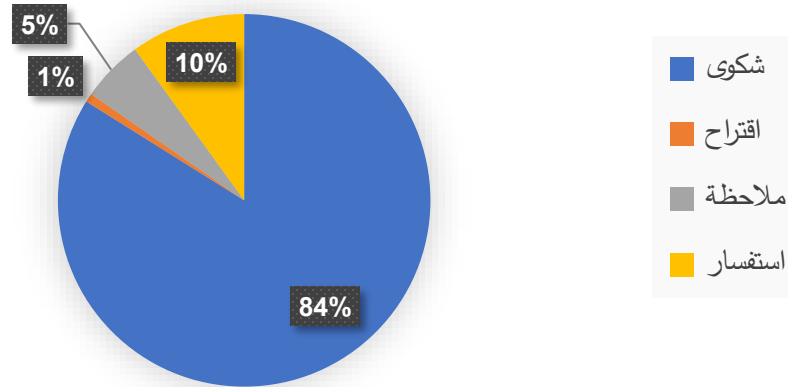
5. استقبال طلبات التظلم من الموظفين المتقدمين بطلب "التظلم على تكليف رئيس قسم"، وذلك من خلال (استقبال المراجعين، الرد على الاستفسارات، تقديم الإرشادات لتعبئة النماذج، ومراجعة بيانات المتقدمين عبر النظام)، حيث تم استلام ما يزيد عن (1100) طلب.

6. بلغ عدد الشكاوى المستلمة (28) شكاوى وهي عبارة عن شكاوى تم التعامل معها من خلال تحويلها للإدارات المختصة وجاري متابعتها لدى الإدارات المختصة حيث أنها تخضع للدراسة والعرض لإبداء الرأي ومن ثم الرد.

جدول رقم 8: ملخص الشكاوى

م	البيان	العدد
1.	شكاوى/التماسات ورقية	1235
2.	شكاوى/استفسارات إلكترونية	261
3.	متابعة شكاوى/استفسارات عبر نظام راسل الحكومي والاتصالات الهاتفية	202
4.	متابعة والرد على الشكاوى المرسلة من ديوان المظالم	50
	المجموع	1748

توزيع المعاملات حسب نوعها على المنظومة الإلكترونية



شكل رقم 7: توزيع المعاملات على المنظومة الإلكترونية للشكاوى

توزيع الشكاوى حسب حالتها على المنظومة



شكل رقم 8: توزيع الشكاوى حسب حالتها

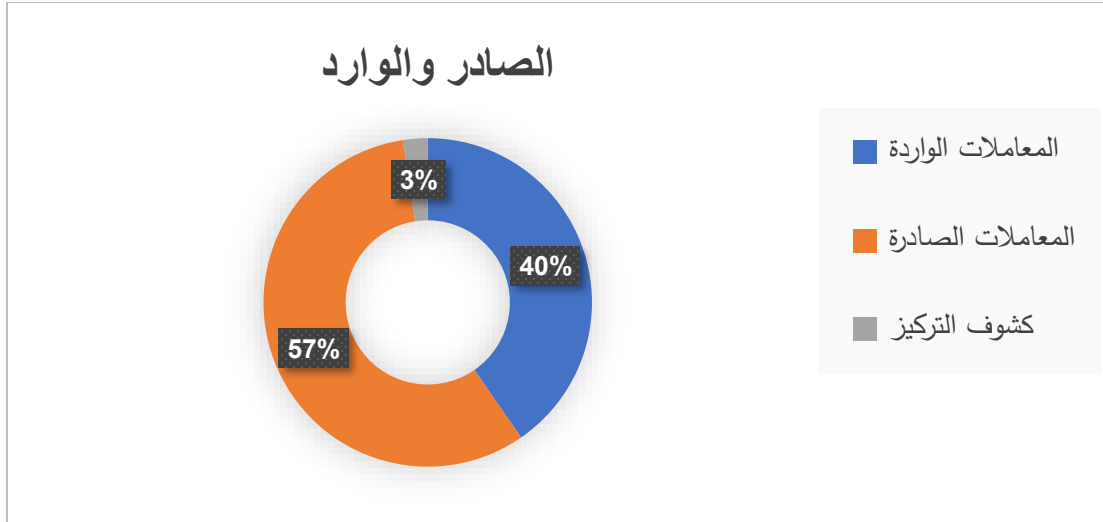
المعاملات الصادرة والواردة:

يعمل ديوان الموظفين العام على تنظيم كافة المعاملات والبيانات الواردة من الدوائر الحكومية المختلفة، ومسحها إلكترونياً وحوسبتها وفق نظام إلكتروني مخصص، يقوم على تطوير العمل، وتسهيل مهام وصول المعاملات إلى الجهات ذات العلاقة، بما يضمن إنجازها بالسرعة المطلوبة بعد وضع الأختام الرسمية عليها، ويمكن توضيح هذا الدور من خلال:

استقبال ما يزيد عن (22700) معاملة واردة من مختلف الدوائر الحكومية وتم إدخالهم عبر المنظومة المحوسبة بعد المسح الإلكتروني لما يزيد عن (100600) ورقة، بينما قام بتصدير ما يزيد عن (32200) معاملة كما هو موضح في جدول رقم 9.

جدول رقم 9: ملخص معاملات أرشيف الخدمة المدنية

الصادر والوارد				
المعاملات الواردة	صور المعاملات الواردة	المعاملات الصادرة	صور المعاملات الصادرة	كشف التركيز لوزارة المالية
22738	100695	32213	41144	2528
إجمالي المعاملات الواردة والصادرة		54951		
إجمالي الصور المسحوبة		141839		
الأرشفيف المركزي				
الملفات المطلوبة	الملفات المستلمة	الملفات المعادة	الملفات المحولة تأمين ومعاشرات	
4106	7997	2854	535	



شكل رقم 9: توزيع المعاملات الصادرة والواردة

اللجان الخارجية والداخلية:

شارك ديوان الموظفين برئاسة أو عضوية عدد من اللجان الخارجية على مستوى الحكومة كما شكل العديد من اللجان الداخلية التي تساهم في إنجاز المشاريع والبرامج المختلفة في الديوان ويوضح جدول رقم 10 اللجان التي يشارك فيها الديوان ودورية انعقادها وفيما يلي ذكر لإنجازات بعض اللجان الداخلية:

إنجازات لجنة المشاريع:

- متابعة تنفيذ المبادرات المعتمدة للعام 2022م وعددها (4)، والبدء بتجهيز مبادرات العام 2023م وعددها (9) مبادرات.
- البدء بتسويق المشاريع التنموية التي تم إعدادها والتي تتعلق بأعمال تطويرية لديوان الموظفين.
- إعداد مذكرات التفاهم مع المؤسسات المحلية عدد (2).
- تنسيق زيارات للجهات المانحة والممولين لتسويق المشاريع وجلب التمويل اللازم لتنفيذ المشاريع المعدة.
- حصر الخدمات والاحتياجات في ديوان الموظفين العام.

إنجازات لجنة الطوارئ:

- إعداد خطة طوارئ للتعامل مع حالات وسيناريوهات الطوارئ المختلفة التي قد يتعرض لها الديوان
- إعداد خطة إخلاء لمبنى الديوان في حالات الطوارئ الخاصة بذلك.
- وضع حل متكامل لمشكلة ارتفاع منسوب مياه الأمطار والذي تم تنفيذه من خلال الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية.
- تشكيل فرق الطوارئ المختلفة ما يشمل فرق الإخلاء وتحديد الكهرباء والإسعافات الأولية.
- وضع تصور لمعالجة مشكلة توقف خط الكهرباء والمولد.
- متابعة حالات الطوارئ والتصعيدات العسكرية الحاصلة ميدانياً ومتابعة تنفيذ الإجراءات الخاصة بالخصوص.
- مخاطبة الإدارات والوحدات في الديوان بضرورة حصر الأوراق الهامة وأرشفتها.
- متابعة تنفيذ الإجراءات الاستباقية مع الوحدات والإدارات المعنية.
- مخاطبة الدفاع المدني للتدريب على دورة تدريبية للتعامل مع أجهزة الإطفاء والإسعافات الأولية.

جدول رقم 10: اللجان الحكومية والداخلية

م.	البيان	عدد الاجتماعات	النوع
1.	لجنة الصياغة الخاصة بالمجلس التشريعي الفلسطيني	7	حكومية
2.	اللجنة الفنية الإدارية (الأمانة العامة لمجلس الوزراء ووزارة المالية)	8	حكومية
3.	اللجنة الفنية واللجنة القانونية الحكومية (الأمانة العامة لمجلس الوزراء، وزارة الداخلية، وزارة المالية وديوان الفتوى والتشريع)	19	حكومية
4.	لجنة إعداد اللائحة تنفيذية لقانون رقم 2 لسنة 2022م المعدل لقانون التقاعد العام رقم 7 لسنة 2005م المشكلة من (الأمانة العامة لمجلس الوزراء ووزارة الداخلية ووزارة المالية وديوان الفتوى والتشريع)	16	حكومية
5.	لجنة اعتماد سنوات الأسر	10	حكومية
6.	لجنة التقاعد المبكر	12	حكومية
7.	لجنة اعتماد الشهداء	9	حكومية
8.	اللجنة العليا لصرف المستحقات	14	حكومية
9.	لجنة دليل توحيد التحقيقات الإدارية مع (المجلس التشريعي، وزارة الزراعة وديوان الفتوى والتشريع)	4	حكومية
10.	لجنة التحقيق للنظر في الإجراءات الخاصة بمسابقة سائق إسعاف (الأمانة العامة لمجلس الوزراء وديوان الرقابة المالية والإدارية وديوان المظالم)	11	حكومية
11.	لجنة الاعتداء على الأطباء في مستشفى الشفاء المشكلة من (وزارة الصحة، وزارة الداخلية ووزارة العدل)	5	حكومية
12.	اللجنة الفنية للسياسات والتخطيط التابعة للأمانة العامة لمجلس الوزراء	3	حكومية
13.	اللجنة الفنية المساعدة للجنة الشؤون الإدارية التابعة للأمانة العامة لمجلس الوزراء	5	حكومية
14.	اللجنة التوجيهية للتطوع	5	حكومية
15.	اللجنة الفنية للتطوع	6	حكومية
16.	لجنة المؤهلات العليا للأطباء	3	حكومية
17.	اللجنة المشتركة بين ديوان الموظفين ووزارة المالية بخصوص العلاوات المختلفة	4	حكومية
18.	لجنة القومسيون الطبي للموظفين الموجودين في الخارج	5	حكومية
19.	لجنة التأصيل الفقهي	2	حكومية
20.	لجنة لإعادة النظر في فصل الموظف محمد يوسف خواجه لدى بلدية غزة	1	حكومية
21.	لجنة الخصخصة الحكومية	5	حكومية
22.	لجنة تدقيق معايير استكمال مراحل امتحانات وظيفة معلم في وزارة التربية والتعليم	10	حكومية

م.	البيان	عدد الاجتماعات	النوع
23.	لجنة معالجة المؤهلات العلمية العليا بالتعاون مع وزارة المالية	4	حكومية
24.	لجنة الابتعاث والتدريب المركزية	4	حكومية
25.	لجنة التحول الرقمي الذكي	14	حكومية
26.	لجنة إعادة هندسة العمليات الخاصة بالديوان	17	داخلية
27.	لجنة الطوارئ	12	داخلية
28.	لجنة المشاريع	12	داخلية
29.	لجنة إعداد تقارير عن الإجازات الدراسية وبدل المياومة بدون راتب	4	داخلية
30.	لجنة تسليم ملفات الموظفين المنتهية خدماتهم لوزارة المالية مع الإدارة العامة للشؤون القانونية والإدارة العامة لشؤون الموظفين ووحدة الأرشفة المركزي	2	داخلية
31.	لجنة الإجازات بدون راتب والإجازات الدراسية	1	داخلية
32.	لجنة متابعة الحالة الوظيفية والإجراءات الخاصة (مستكف/مستكف عائد) وتديق بيانات موظفي الخدمة العامة	3	داخلية
33.	لجنة مشروع إعداد الأوصاف الوظيفية والمسميات الوظيفية والمؤهلات العلمية	7	داخلية
34.	لجنة التظلمات على الوظائف الإشرافية	1	داخلية
35.	لجنة التظلمات والتكليفات	1	داخلية
36.	لجنة التعديل الوظيفي وتوحيد العمل في الإدارة العامة للتعيينات والإدارة العامة لشؤون الموظفين	1	داخلية
37.	لجنة تطوير مقترح نظام تسويق الكفاءات	5	داخلية
38.	لجنة تطوير قانون الخدمة المدنية	2	داخلية
39.	لجنة إعداد اليوم الدراسي حول ممارسات واتجاهات الموارد البشرية الحديثة	3	داخلية
40.	لجنة نقل الموظفين الذين ترغب وزارتهم بنقلهم إلى وزارات أخرى	2	داخلية
41.	لجنة فرز طلبات التوظيف للمسميات الإشرافية والمؤهل العلمي	9	داخلية
42.	لجنة فحص عروض الأسعار	8	داخلية
43.	لجنة الضبط والاستلام	8	داخلية
44.	لجنة فرز الملفات	1	داخلية
45.	لجنة الإلتلاف	5	داخلية
	إجمالي اللقاءات	280	حكومي وداخلي

ورش العمل والاجتماعات:

تم عقد مجموعة من ورش العمل والاجتماعات الداخلية بين الإدارات والخارجية مع بعض الجهات الحكومية بهدف تذليل العقبات في تقديم الخدمات ومناقشة ملفات العمل المشترك حيث بلغ إجمالي اللقاءات المنعقدة ما يقارب (280) لقاء، ويوضح جدول رقم 11 أهم ورش العمل التي تم عقدها أو المشاركة بها خلال النصف الأول من العام 2023.

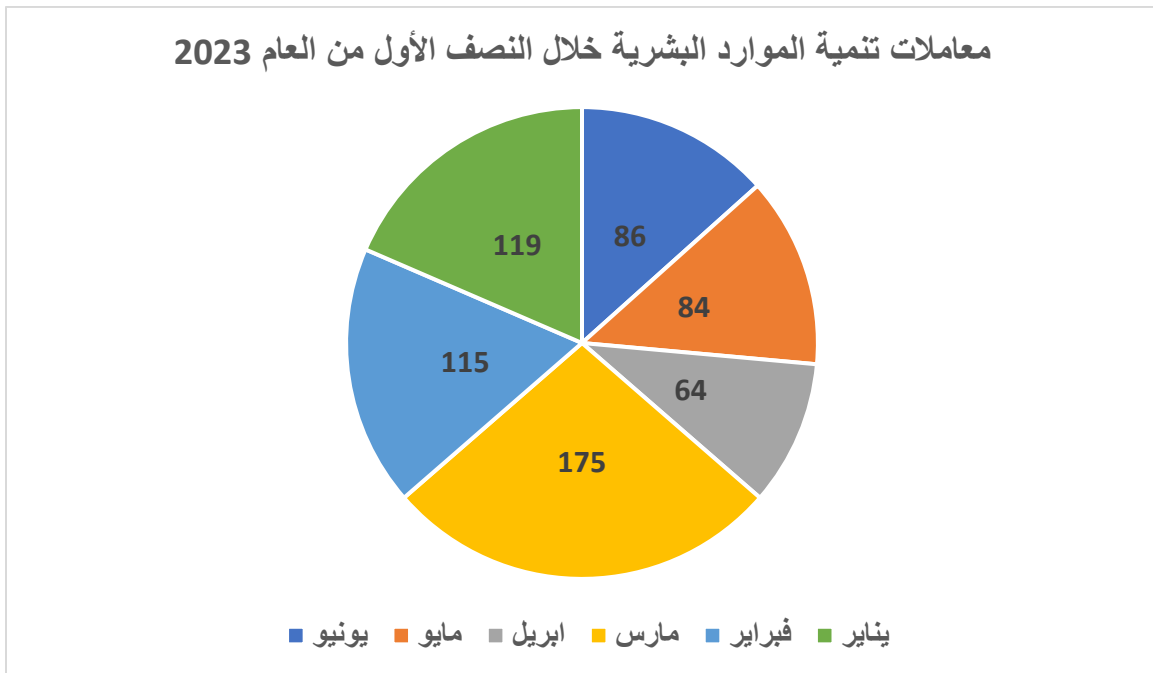
جدول رقم 11: ورش العمل

م.	ورشة العمل
1.	ورشة عمل بخصوص وظيفة "كاتب ضبط" بالتعاون مع الجهات المختصة لإعادة صياغة المهام الوظيفية للوظيفة وتخصيصها للمؤسسات القضائية فقط وتفعيل دور السكرتير للدوائر الحكومية.
2.	ورشة عمل بخصوص فصل الأدوار الوظيفية (تكور، إناث) مع وزارة الصحة ووزارة المرأة ووزارة العمل ووزارة التنمية الاجتماعية ووزارة التربية والتعليم العالي والإدارة العامة لشؤون القانونية والإدارة العامة للتعيينات.
3.	ورشة عمل بشأن المسميات الوظيفية للصحة مع نقابة صيادلة فلسطين وأطباء فلسطين ونقابة العلاج الطبيعي والوظيفي ونقابة أطباء الأسنان، ونقابة المهن الطبية المساعدة ونقابة التحاليل الطبية المساعدة ونقابة الممرضين.
4.	ورشة عمل بعنوان (حصر الاحتياجات التدريبية وتحديث مصفوفة التدريب)
5.	ورشة عمل حول مؤشرات الأداء لديوان الموظفين العام
6.	ورشة عمل لمناقشة دليل إجراءات العمل التطوعي
7.	ورشة عمل خاصة بمعالجة ملف المستكفين بالتعاون مع وزارة المالية
8.	ورشة عمل لمناقشة ملف المؤهلات العلمية وآلية تعديل بيانات المؤهل العلمي للمسجلين بنظام الدخول الموحد
9.	ورشة عمل بخصوص إعداد وثيقة بناء المؤشرات التنموية في الأمانة العامة لمجلس الوزراء
10.	ورشة عمل بخصوص تنفيذ إجراءات خلو طرف الإلكتروني
11.	ورشة عمل حول منظومة إدارة الأداء
12.	ورشة عمل خاصة بتطوير منظومة الشكاوى الإلكترونية المركزية
13.	ورشة عمل بخصوص المعاملات غير المنجزة من بداية عام 2022م وحتى نهاية شهر يناير من العام 2023م
14.	ورشة عمل حول التسويق الإلكتروني مع وزارة الأوقاف والشؤون الدينية
15.	ورشة عمل بخصوص الكفايات الوظيفية
16.	ورشة عمل بشأن المسميات الوظيفية مع وزارة الأوقاف والشؤون الدينية لدراسة المسميات الوظيفية في قطاع الشؤون الدينية
17.	ورشة عمل لمناقشة دليل قياس العبء الوظيفي
18.	ورشة عمل بخصوص إعداد دليل الأوصاف الوظيفية للخدمة المدنية
19.	ورشة عمل لمناقشة وشرح نظام تقييم الأداء الإلكتروني والتعرف على النوافذ والأيقونات في النظام
20.	ورشة عمل بخصوص تفعيل شاشة الكفاءة والتعهدات
21.	ورشة عمل حول قواعد السلطة التأديبية في العمل النقابي

الملخص البياني للإنجازات:

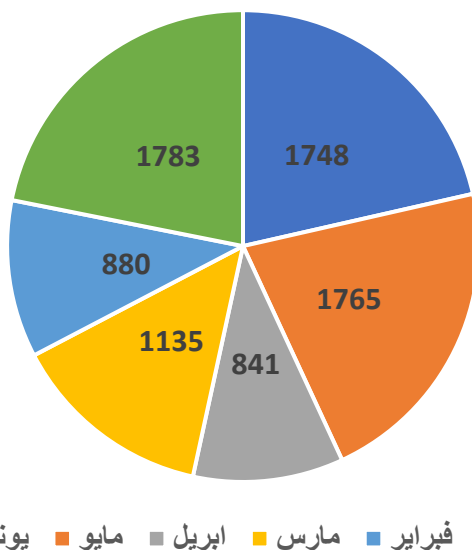


شكل رقم 10: معاملات التعيينات خلال النصف الأول من العام 2023



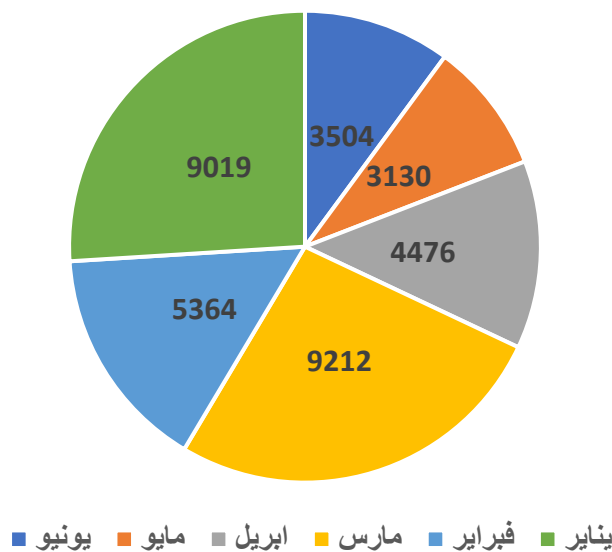
شكل رقم 11: معاملات تنمية الموارد البشرية خلال النصف الأول من العام 2023

معاملات الشؤون القانونية خلال النصف الأول من العام 2023



شكل رقم 12: معاملات الشؤون القانونية خلال النصف الأول من العام 2023

معاملات شؤون الموظفين خلال النصف الأول من العام 2023



شكل رقم 13: معاملات شؤون الموظفين خلال النصف الأول من العام 2023

نسبة الإنجاز من الخطة التشغيلية للنصف الأول من العام 2023م

الهدف	البرنامج	وزن البرنامج	نسبة الإنجاز للبرامج %	نسبة الإنجاز للأهداف %	نسبة الإنجاز للخطة التشغيلية للنصف الأول
رفع كفاءة وفاعلية عملية الاستقطاب وإدارة الحراك الوظيفي للموارد البشرية في الخدمة المدنية الوزن (20%)	1. تطوير نظام الاستقطاب وفق مبادئ النزاهة والشفافية والمساءلة	50	17.68	7.56	46.88
	2. إدارة إجراءات التعيينات والعقود والحراك الوظيفي	30	16.02		
	3. إدارة معلومات عملية الاستقطاب والتعيين	20	4.10		
تطوير خطط وسياسات إدارة رأس المال البشري وفق مبادئ الجدارة والتميز والتحفيز الوزن (25%)	4. تطوير نظم عمل رأس المال البشري	40	23.80	14.15	
	5. الدراسات المستقبلية والبحوث	30	16.95		
	6. تطوير البيئة النازمة لدمج ذوي الإعاقة في الوظيفة العامة	10	7.20		
	7. تعزيز كفاءة موظفي الخدمة المدنية	15	6.32		
	8. تطوير البنية المعلوماتية لديوان الموظفين	5	2.33		
	9. تطوير أنظمة التقييم لموظفي الخدمة المدنية	25	13.25	10.23	
10. تطوير أداء رأس المال البشري الحكومي وتعزيز منصات المعرفة	35	13.91			
11. تفعيل المعهد الوطني للإدارة العامة والقيادة (NIPAL)	40	24.00			
حوكمة وتحديث تشريعات وأنظمة الموارد البشرية وتعزيز الرقابة عليها الوزن (10%)	12. تطوير تشريعات وأنظمة قطاع الخدمة المدنية	25	19.00	4.41	
	13. الارتقاء بالوعي القانوني لموظفي الخدمة المدنية	25	8.23		
	14. ضمان تقديم خدمات قانونية فعالة لقطاع الخدمة المدنية	25	8.63		
	15. تطوير نظام رقابي تكاملي فعال تشاركي لقطاع الخدمة المدنية	25	8.21		
ضمان تقديم خدمات موارد بشرية فعالة ومتكاملة عبر توظيف أحدث أساليب التحول التكنولوجي والرقمي ونظم الجودة الوزن (25%)	16. تعزيز التكنولوجيا والأنظمة الذكية للموارد البشرية	20	6.00	10.53	
	17. تعزيز تكامل الخدمات المحوسبة لديوان الموظفين العام	30	12.60		
	18. إدارة الموارد المالية بكفاءة وفاعلية	10	4.21		
	19. ضمان تطبيق معايير الجودة والتميز المؤسسي	25	12.42		
	20. ضمان تحقيق الاتصال الداخلي والخارجي	15	6.91		

تحليل مقارنة لمؤشرات الأداء للنصف الأول من العامين 2022/ 2023م

جدول رقم 12: تحليل مقارنة لمؤشرات الأداء

م.	مؤشرات الأداء	2022	2023
1.	نسبة/ عدد المعاملات المنجزة لعدد المعاملات الواردة	60% (تقدير)	70% (تقدير)
2.	عدد دورات التدريب المنعقدة خلال السنة	24	14
3.	عدد الذين تلقوا تدريب من خلال ديوان الموظفين العام	2794	800
4.	عدد المشاركات في ورش العمل المنعقدة داخليا وخارجيا	13	79
5.	عدد اللجان الحكومية التي يرأسها ديوان الموظفين	11	4
6.	عدد اللجان الحكومية التي يشارك بعضويتها ديوان الموظفين	13	21
7.	عدد اللجان الداخلية لديوان الموظفين	14	20
8.	عدد اللجان المشكلة المرتبطة بعمليات التوظيف	46	197
9.	عدد المسابقات التي تم تجهيزها خلال العام	36	164
10.	عدد الأدوار الوظيفية سارية المفعول	39	100
11.	عدد الاتفاقيات والتفاهات التي تم إبرامها مع المؤسسات المختلفة	2	12
12.	متوسط عدد المراجعات السنوي للديوان من المواطنين	35000	13330
13.	عدد تقارير الرقابة الداخلية السنوية	9	43
14.	عدد القوانين والأدلة الإجرائية واللوائح والدراسات التي تم إصدارها أو مراجعتها	26	11

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.
- التطور الملحوظ لديوان الموظفين العام في مجال التحول الرقمي وما له من دور إيجابي في تحسين ورفع كفاءة وجودة الخدمات المقدمة.
- حرص ديوان الموظفين العام على إعداد برامج تدريبية متنوعة ومستمرة بهدف زيادة وتطوير قدرات ومهارات موظفي الخدمة المدنية.
- الإقبال الملحوظ من موظفي الخدمة المدنية على المشاركة في البرامج التدريبية التي يطرحها ديوان الموظفين العام عبر المعهد الوطني للإدارة العامة والقيادة.
- فتح باب التنافس على العديد من الوظائف المطروحة حسب الاحتياجات تطبيقا لمبادئ النزاهة والشفافية وتكافؤ الفرص يحرص ديوان الموظفين العام

6. عمل ديوان الموظفين العام على ضمان جودة الخدمات التي يقدمها لموظفي الخدمة المدنية في شتى المجالات.
7. التنسيق والتشبيك مع مؤسسات 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 للقانون كبير نسبياً الأمر الذي يتطلب إعداد قانون خدمة مدنية عصري قابل لمواكبة المستجدات على صعيد الخدمة المدنية.
2. عدم توفر قاعدة بيانات موحدة عن الخريجين وتخصصاتهم العلمية ما 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 تنمية ذات جودة عالية لقدرات موظفي الخدمة المدنية.
5. ضعف التمويل الحكومي لمخصصات تحفيز الموظفين ورفع كفاءتهم وقلة المؤسسات الدولية التي تقبل 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 الحوسبة والربط بين الوزارات لجهد تنسيقي عالي من أجل ضمان دقة البيانات.
8. تقاعد عدد كبير من الموظفين وعدم سهولة توفير بدائل ما يقلل نسبة الدوران الوظيفي.

التوصيات:

1. تخصيص تمويل حكومي أو تمويل خارجي من خلال الحكومة لاعتماد خطط التنمية الإدارية والعمل على تنفيذها.
2. رفع مستوى التنسيق مع الوزارات من أجل تسهيل الخدمات المقدمة وعملية الربط الإلكتروني وزيادة عدد الخدمات المقدمة عبر البرامج القياسية الحكومية.
3. تنفيذ المبادرات التي تم اعتمادها، واعتماد المبادرات الجديدة حيث إنها تشكل منطلق لتطوير الخدمات المقدمة من الديوان لصالح موظفي الخدمة المدنية.
4. تعزيز الموارد البشرية في ديوان الموظفين العام، ورغد الإدارات العامة والوحدات بالكوادر الوظيفية المطلوبة، والعمل على صرف المكافآت والحوافز لتعزيز الانتماء الوظيفي وزيادة الدافعية لدى الموظفين.