



ديوان الموظفين العام

التقرير النصفي 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	الشروعون القانونية:
20	التحول الرقمي:
22	الجودة وتطوير الأداء المؤسسي:
23	الجولات والتقارير الرقابية:
25	شئون الموظفين:
26	العلاقات العامة وخدمة الجمهور:
27	الزيارات والوفود
30	الشروعون الإدارية والمالية:
31	الشكاوى والظلمات:
33	المعاملات الصادرة والواردة:
34	اللجان الخارجية والداخلية:
37	ورش العمل والمجتمعات:
38	الملخص البياني للإنجازات:
40	نسبة الإنجاز من الخطة التشغيلية للنصف الأول من العام ٢٠٢٣
41	تحليل مقارن لمؤشرات الأداء للنصف الأول من العامين ٢٠٢٣ / ٢٠٢٢
41	أهم الاستنتاجات:
42	التحديات:
42	الوصيات:

قائمة الجداول

5	جدول رقم 1: ملخص رقمي لأبرز إنجازات ديوان الموظفين العام.....
10	جدول رقم 2 : ملخص معاملات تسكين ونكييفات 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 الحكومة وإرساء قواعد الحكم الرشيد، من خلال رسم السياسات وإعداد الدراسات وكذلك تطبيق مبادئ النزاهة والعدالة وتكافؤ الفرص، ما يسهم في تحقيق التوجه الاستراتيجي الحكومي، من خلال تنفيذه الأنشطة والبرامج المخطط لها، ولتحقيق ذلك عمل ديوان الموظفين العام على:

1. إعداد جدول تشكيلات الوظائف للعام 2023 بما يحتويه من إحداثيات معتمدة للدوائر الحكومية بالإضافة لجدول تشكيلات التعديل الوظيفي لوظائف التعليم العالي ومدراء الدوائر، وجدول تشكيلات الوظائف للنقل من الفئة الثالثة إلى الثانية وذلك بعد عدة جماعات 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 لإنتهاء ملف التكليفات 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 للسابق بين (1189) متقدم للتالفن 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 تقام 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 تعين.
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 التقاعد 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 بحلته الجديدة، وذلك بعد الانتهاء من كافة التطويرات والتحديثات البرمجية وال تصاميم الخاصة به وتغذيته باستمرار بالمعلومات 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، وتقعيل خدمة الصادر الإلكتروني للمعاملات وكشوفات التركيز الإلكتروني مع وزارة المالية، وإطلاق المنظومة المحوسبة لخلو الطرف الإلكتروني بالتعاون مع وزارة الاتصالات والدوائر الحكومية المعنية.
9. الانتهاء من حوسبة الإطار العام لمنظومة معاملاتي الإلكتروني، ومحسوسة 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 الحكومة وأمن المعلومات الحكومية.
10. نشر نتائج تقييم الأداء حيث بلغت نسبة الموظفين المقيمين (98.87%) من إجمالي الموظفين، وذلك بعد متابعت حديثة 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 والانتهاء من إعداد 60% من المصفوفة التدريبية للعام القادم.
12. تتنفيذ ما مجموعه (195) لقاء تدريسي موزعة على (14) برنامج تدريسي 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 مقترن 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 لتعيميه 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 الجراءات الانضباطية الموقعة من قبل الدوائر الحكومية وإبداء الرأي فيها والتصديق عليها، بالإضافة إلى إدخال البيانات الخاصة بالمتبعات القانونية لموظفي الخدمة المدنية عبر النظام المحوسب لديوان وحضور الجلسات الخاصة بالدعوى الإدارية المرفوعة أمام المحاكم ضد ديوان الموظفين العام.
15. تشكيل فريق لإعادة هندسة العمليات والانتهاء من إعادة هندسة (5) خدمات تمهيداً لإطلاقها عبر منظومة معاملاتي، والعمل على تطوير نماذج الديوان ونشرها عبر موقع الديوان الإلكتروني، بالإضافة لبدء العمل على تطوير منظومة المراسلات الداخلية وذكريات 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 مكتبة وتوفير الضيافة الالزامية لعمل اللجان بمختلف تصنيفاتها.
18. عقد (570) لقاءً واجتماعاً مع الدوائر واللجان الحكومية وورش العمل ذكر منها: اجتماع مع وزارة المالية بخصوص المستكفيين، 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، ترقيات، بدل مجاز، إعارة، 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 تكليفات الموظفين	.13	
40	عدد الخدمات التي تم حosisتها أو تطويرها	.14	
34705	معاملات شؤون الموظفين (إجازات، حالة اجتماعية، مواصلات، ... إلخ)	.15	الشؤون القانونية
710	المعاملات والاستشارات القانونية لصالح موظفي الخدمة المدنية	.16	
148	عدد لجان التحقيق	.17	
43	عدد التقارير الرقابية الدورية وغير الدورية	.18	
86	عدد الجولات الرقابية	.19	الرقابة والشكوى
1748	معاملات خاصة بالشكوى والالتماسات	.20	
13330	استقبال مندوبي الدوائر الحكومية والمراجعين وخدمة الجمهور	.21	
459	أنشطة إعلامية وإعلانية (تصاميم، أخبار، تغطيات إعلامية، بوستات ونشرات)	.22	العلاقات العامة وخدمة الجمهور
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 والداخلية
280	عدد لقاءات اللجان الحكومية والداخلية	.30	

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 وتتبنيها 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 تشكيلاً للوظائف 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 مقترن لتعهيد نظام الدفع الحكومي الإلكتروني لصالح الدوائر الحكومية التي يوجد لديها محصلين.
2. إعداد السياسات المقترنة 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 العام 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 بالشراكة بين إدارات الديوان المعنية.
8. تنسيب قرار لاعتماد ضوابط نقل الموظفين الحكوميين الفائزين بمسابقات 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 (الصيادلة العاملين في العلاج الكيماوي، العاملين بوظيفة أخصائي فيزياء طبية، والعاملين في دائرة الرصد الإشعاعي).
 - دراسة لندب عدد من موظفي وزارة 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 مقترن 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 المغروزين على مؤسسات التربية الخاصة.
 - دراسة حول احتساب سنوات العمل على بند عقد ديون الموظفين العام لأغراض التنافس والتعديل على قرار الإطار المرجعي لإشغال الواقع الإشرافي.
 - 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 مقترن خطة التطوع أثناء الأزمات والطوارى.
 - مسودة الوصف الوظيفي لكل من إداري التطوع ومرشد التطوع تمهدًا لعممه على الجهات.
 - مسودة نظام لتشغيل العاملين في لجان الإصلاح.
 - مسودة مشروع نظام التطوير المهني المستمر للأطباء وموازولة المهنة.
 - مسودة سياسة لتدوير كتبة الضبط الموجدين 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 التكليفات لرؤساء الأقسام في المؤسسات الحكومية بواقع (1000) تكليف بناءً على محاضر التكليفات المعتمدة من الأمانة العامة لمجلس الوزراء ليتم رفعها على النظام.
3. إطلاق مرحلة استقبال الطلبات على تكليفات رئيس قسم، ورفع منهجهية لدراسة الطلبات بشأن تكليفات رئيس القسم والتي بلغت (1111) تظلم.
4. إعداد التقارير الفرعية الخاصة بالإدارات تمهدًا 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 المستكفيين المعدل حالتهم إلى مستكفي عائد أو على رأس عمله وتصنيف البيانات بخصوص ملخص البيانات وإسقاط المدة بدون راتب بعد الاستكاف، وإعداد نموذج يتعلق بملخص البيانات للموظفين المعينين من رام الله.

الخطيط 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 إلى الثانية، وذلك بعد عدة اجتماعات وورش عمل مع الدوائر الحكومية المعنية.
2. إعداد نظام احتساب لمشروع تعهيد خدمات النظافة في مرفاق وزارة الصحة متضمنا النماذج وأليات الاحتساب وتعليمات إرشادي لتعبئة النماذج.
3. إعداد خطة تطوير وحوسبة جدول التشكيلات الوظيفية ورفعها للإدارة المعنية للبدء بحوسبتها.
4. إعداد مجموعة من الدراسات ذكر منها:
 - دراسة احتياج الدوائر الحكومية من السائقين بعد اعتماد نتائج الإعلان عن وظيفة سائق رقم (42/2022).
 - 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 لرياضة، 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 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.

الهيئات 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 تمهيداً لرفعه للجنة المتابعة.
5. العمل على استكمال مصفوفة الإعاقات المسموحة للوظائف الحكومية.
6. مطابقة كشوفات الاختلاف بين التسكين 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 أ��اد المؤهلات العلمية لعدد (1200) تخصص جامعي.
11. إعداد مجموعة من الدراسات ذكر منها:
 - دراسة نقل موظفين عدد (10) على الهيكليات التنظيمية لعدة دوائر حكومية.
 - دراسة بأسماء الموظفين المغلقة تكليفاتهم لعدم فوزهم بالدائرة المكلفين عليها وعدهم (74).
 - دراسة بأسماء الموظفين المكلفين حالياً بمدير دائرة وعدهم (115).
 - دراسة حول مشروع تطوير وتصنيف الوظائف.
12. أما في الجانب التنفيذي المتعلق بمعاملات التسكين والتکليف والهيكليات وخلافه فقد تم الانتهاء من:
 - اعتماد وإدخال هيكلية مستشفى الصداقة التركى التابع لوزارة الصحة على نظام الهيكليات الإلكتروني، وطلب تسليم الموظفين على الهيكلية المعتمدة لمستشفى الصداقة التركى.
 - إعداد بطاقة 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 إلى 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 بالسكن والتکلیف والهیکلیات وخالفة لموظفي الخدمة المدنية خلال النصف الأول من العام 2023 كما هو موضح في جدول رقم 2.

جدول رقم 2 : ملخص معاملات سكن وتكاليف الموظفين

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

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، وقد 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 (1/2023).
- الإعلان عن وظيفة معاون نيابة وفقاً للإعلان الخارجي رقم (2/2023).
- الإعلان عن وظيفة مدير مدرسة وفقاً للإعلان الداخلي رقم (1/2023).

الامتحانات:

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

- متابعة تنفيذ الامتحان التحريري للوظائف التعليمية للعام 2023/2024م، 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 التعليم 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 باطنية 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) موقع إشرافية بمستوى A لصالح وزارة الصحة.
 - إعلان النتائج النهائية لعدد (7) وظائف تخصصية.
 - إعلان 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 2023/2024م.
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 للتقديم 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

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

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:

بعض الإنجازات الدراسية:

- متابعة الموظفين المبتعثين والمجازين للدراسة عبر المنصة الإلكترونية لاستكمال إنجاز المهام 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 التبيهات الإلكترونية للدوائر الحكومية، بشأن الموظفين المتأخرین عن التقارير الفصلية.

Henrikh 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، والتوصل 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 التسakin على الهيكلية التنفيذية لإتمام إجراءات تقييم الأداء.
 - مراجعة وتدقيق التقييمات الورقية للموظفين عن الأعوام السابقة المرسلة من الدوائر الحكومية وإدخالها على النظام وفق الأصول المعهود 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 متابعت 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 ومارسات 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.

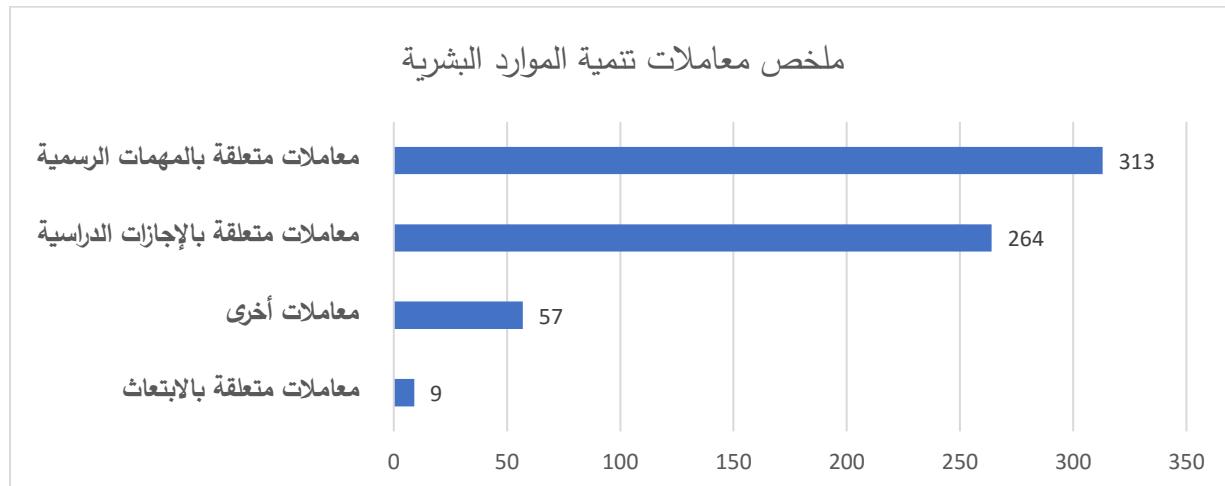
Henrikh استراتيجيات التدريب:

- دراسة الواقع التربوي 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 واطلاعهم على نتائج تقييم التزام موظفيهم المشاركون في البرامج التربوية.
- إعداد وتجهيز البرامج التربوية من حيث المحتوى والفئة المستهدفة وفقاً للاحتجاجات التدريبية المحسوبة وتحديد أسماء المرشحين للبرامج التربوية من مصفوفة التدريب لنصف الأول من عام 2023م كما هو موضح في الجدول رقم 4.

جدول رقم 4 : مصفوفة البرامج التدريبية النصف 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

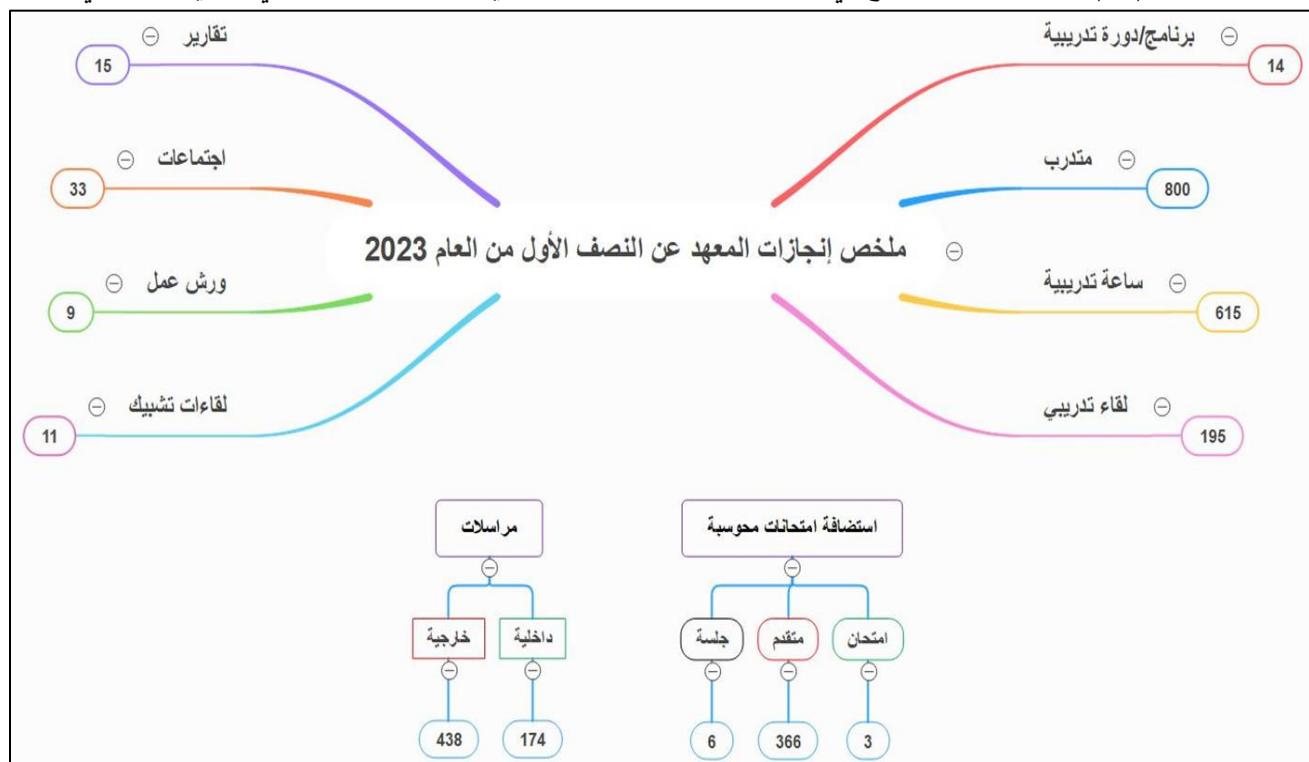
التدريب وتنمية القدرات:

يعتبر المعهد الوطني للإدارة والقيادة بوابة التدريب الإداري لموظفي الخدمة المدنية، حيث يعمل على تنفيذ البرامج التدريبية المطلوبة لتنمية الموارد البشرية، والتي تساعده 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 التدريسي "تأهيل مدراء الدوائر الجدد" لعدد (244) مدير بواقع (300) ساعة تدريبية و(100) لقاء تدريسي.

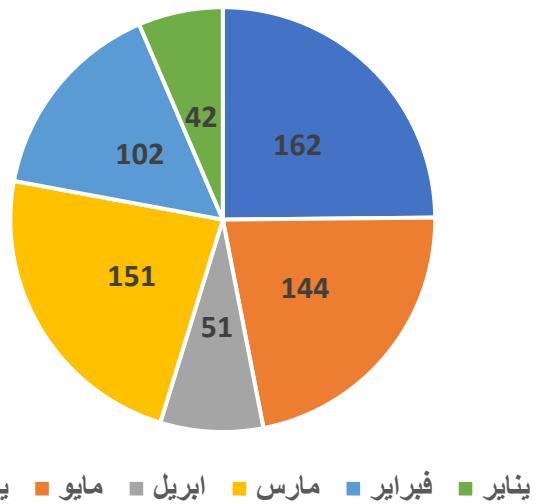
2. تنفيذ برنامج الجودة وتطوير الأداء المؤسسي لعدد (60) متدرب بواقع (93) ساعة تدريبية و (31) لقاء تدريبي.
3. تنفيذ البرنامج التدريبي "بناء قدرات موظفي مراكز الخدمة الحكومية" المرحلة الأولى لعدد (40) متدرب بواقع (35) ساعة تدريبية و (7) لقاءات تدريبية.
4. تنفيذ البرنامج التدريبي "تعزيز قدرات وحدات الموارد البشرية في الدوائر الحكومية" لعدد (50) متدرب بواقع (45) ساعة تدريبية و (15) لقاءات تدريبي.
5. تنفيذ البرنامج التدريبي "مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة" لعدد (60) متدرب بواقع (12) ساعة تدريبية و (2) لقاءات 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. اختتاماليومين التدريبيين بعنوان "مدونة قواعد السلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة" وطباعة وتسليم الشهادات للمتدربين.
19. اختتاميوم 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 للتمريض، بلدية غزة).
22. استقبال كلا من (أمين عام مجلس الوزراء، وكيل وزارة الصحة، وكيل وزارة الأوقاف والشئون الدينية، وكيل سلطة الأراضي، وكيل وزارة الاقتصاد، مساعد الأمين العام للمجلس الأعلى للرياضة) واصطحابهم في جولة في أروقة المعهد الوطني.
23. إعداد كتب الترشيحات 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 الموسوب الخاص ببعثة الحج للعام 2023م لعدد (292) متقدم التابع لوزارة الأوقاف والشئون الدينية.
27. استضافة امتحان موسوب لوظيفة (مثنى 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.



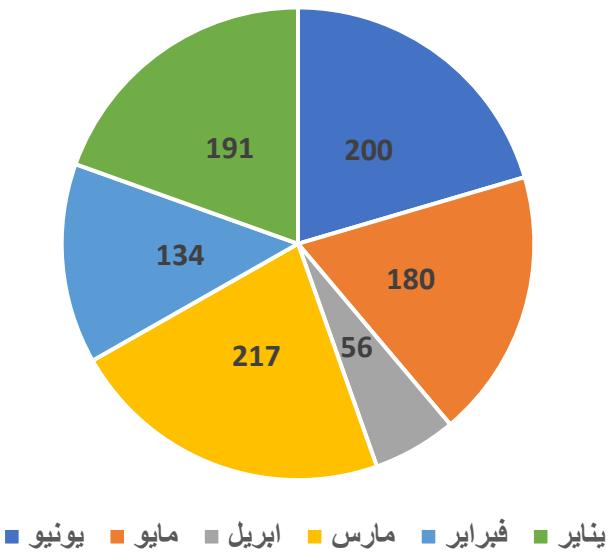
شكل رقم 2 : ملخص إنجازات المعهد الوطني للإدارة العامة والقيادة

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

الشُّؤون 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، والنہوض 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 إلى الشق المدني.
3. إعداد مسودة اللائحة التنفيذية لقانون التقاعد العام بمشاركة الأمانة العامة لمجلس الوزراء وبعض الدوائر الحكومية المختصة.
4. متابعة القضايا الجزائية المقدمة بحق موظفي الخدمة المدنية ومواعيد الجلسات وأخر المستجدات والرد بمذكرات تفصيلية بشأن الاستدعاءات الإدارية مع النيابة العامة.
5. التواصل مع الدوائر الحكومية بخصوص التسويق 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 المستدين عدد (200) جلسة.
7. إدخال بيانات محو العقوبات التأديبية لموظفي الخدمة المدنية عبر النظام المحوسب لديوان 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 العاملون 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

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

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

التحول الرقمي:

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

1. إطلاق موقع الديوان العام بحلته الجديدة، وذلك بعد الانتهاء من كافة التطويرات والتحديثات البرمجية وال تصاميم الخاصة به بالإضافة لتغذية الموقع بالعديد من المواد القانونية والإدارية التي تتنظم 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 الصادر الإلكتروني 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 ذكر 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 حمو 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 ذكر 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 البداء).

- تطوير العديد من الشاشات نذكر منها (شاشة إدارة الخدمات، شاشة الاستعلام عن الصالحيات الخاصة بالنظام الداخلي، وتنقييد شاشة الحق الطلبات لجميع الوظائف العادلة والإشرافية لفحص شروط الوظيفة قبل الإلتحاق).

- حوسبة بطاقة الملاخص الإشرافي في الهيكليات ليتم عرض المحتويات والموظفين المسكونين والمكلفين على المواقع الإشرافية.

- ربط خدمة صرف الحالة الاجتماعية والإعفاء الضريبي ببيانات الاستعلام عن حجة العزوبية 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 تسريحهم على مستوى دائرة، للتأكد بأن يتم تسريحه على مستوى إدارة عامة فقط.

4. استكمال مشروع حوسبة وإعداد بطاقات الوصف الوظيفي من خلال:

- تطوير شاشة إدخال بيانات أقسام الوصف الوظيفي للوظائف العادلة والتحكم في إظهار العلاوات 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 معاملاتي الإلكتروني، 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 بحسبة خدمة طلب مزاولة 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 الحكومة وأمن المعلومات من خلال تطوير مستويات أمن الشبكة والأنظمة بفصل كل طابق بشبكة وهمية مستقلة، تشغيل بروتوكول (SSL) للأمن 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 للدواائر الحكومية، حيث تم ما يلي:
- ربط وزارة المالية بالصادر الإلكتروني الخاص بمعاملات الموظفين ذات الأثر الماليوصولاً لإيقاف الأوراق.
 - حوسبة عرض تفاصيل ملف القضية الخاصة بالموظف الموقوف لدى النيابة.
11. تنفيذ عدد (2) امتحان محوسب لصالح الموظفين العام، وعدد (4) امتحان محوسب لصالح الدواائر 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 وتكثيف 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 المحوسب المعد لذلك، والمتابعة الدورية لحسابات الموظفين على خدمة الإنترنت والشبكة.

الجودة وتطوير الأداء المؤسسي:

حرص 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 المثلث 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 والانتهاء من إعادة هندسة الخدمات الآتية: (الترقية المستحقة، تثبيت فترة التجربة، صرف بدل التنقل، النقل الداخلي، المصادقة على مزاولة عمل خاص).
2. تطوير ملف التعيينات وتثبيت الموظفين وإصدار قرارات تعينهم تبعاً لقرارات الأمانة العامة لمجلس الوزراء من خلال إدخال تعديلات جوهرية على نموذج كتاب قرار التعين، وحسوبة طباعته حسب الآلية الجديدة وتقديم المقترنات الخاصة بتطوير الإجراءات التي تسق إصدار قرار التعين أو المصادقة على عقد التشغيل (مثل الترشيح واستلام مسوغات التعين ونتيجة الفحص الطبي) وذلك بالتنسيق المشترك بين الإدارة العامة للتعيينات 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 المقترن المقترن لتطوير النظام المحوسب لدائرة المسار الوظيفي بالتعاون بين الإدارة العامة للتعيينات ووحدة الحاسوب.
6. وضع مقترن 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 وجرى متابعة تطبيق التطويرات المطلوبة.
10. تطوير شاشة التشغيل على بند البداء، 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 وتعديلمها 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 والتوصيات لإصدار التقارير الدورية.
16. متابعة تنفيذ وتقييم نسب الإنجاز من الخطة التشغيلية للعام الجاري وإعداد التقارير اللازمة بالخصوص.
17. تطوير معادلة لاحتساب معدلات الانضباط بالدوم الإداري داخل ديوان الموظفين العام والعمل على حosisتها 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 الموقع الجغرافية للمقرات الحكومية على برنامج تحديد الموقع الجغرافية، وجاري ربط الموقع الجغرافية بهيكليات 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:

- تتنفيذ عدد (29) جولة رقابية على جلسات مقابلات مسابقات الوظائف العادلة (الفئة الثانية والثالثة) لوظائف (طبيب بشرى عام، فني مونتاج، منسق لجان، مهندس بيئي، سائق إسعاف، سائق، طبيب بشرى أخصائى باطنى 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 أكاديمى 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 أكاديمى-إدارة الأعمال، محاضر ماجستير أكاديمى نظم معلومات إدارية، محاضر ماجستير أكاديمى مناهج وطرق تدريس - تربية فنية، أستاذ مساعد مناهج وطرق تدريس - تكنولوجيا التعليم).
 - تتنفيذ عدد (12) جولة رقابية على جلسات مقابلات مسابقات وظائف إشرافية في الفئة الثانية لوظيفة مشرف تربوى.
 - تتنفيذ عدد (37) جولة رقابية على جلسات مقابلات المسابقات الإشرافية لوظائف الفئة الأولى عبر الإعلانات الداخلية، ضمن المرحلة الثانية.
 - تتنفيذ عدد (3) جولات رقابية على جلسات مقابلات المسابقات الإشرافية لوظائف الفئة الأولى عبر الإعلانات الخارجية الخاصة بوظائف المجلس التشريعى.
 - تتنفيذ 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 العادلة.
 - 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 التربوى.
 - 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 "شرف 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 للتعيينات،
- تقرير عن مقابلات عدد من الوظائف مثل "أستاذ مساعد ومحاضر ماجستير أكاديمي".
- تقرير حول العمل ضمن بيئة صحية وآمنة في الديوان.

5. المشاركة في متابعة عملية تقييم الأداء الحكومية للعام 2022 وتقييم الدعم الفني اللازم بالخصوص.

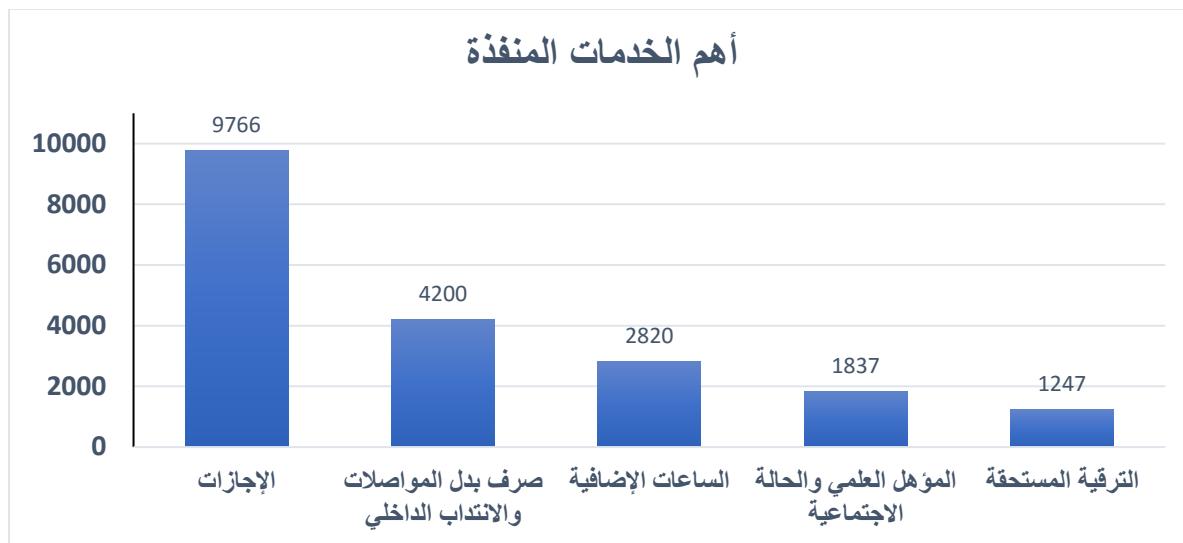
6. المشاركة في (فريق متابعة تسليم واستلام أوراق امتحانات الوظائف التعليمية وحصرها وسحبها إلكترونياً، وفريق متابعة تصحيح امتحانات الوظائف التعليمية وفريق تدقيق نتائج امتحانات الوظائف التعليمية، وفريق تدقيق طلبات الناجحين في مسابقات الوظائف التعليمية، فريق احتساب المعايير للناجحين).

شئون 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

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



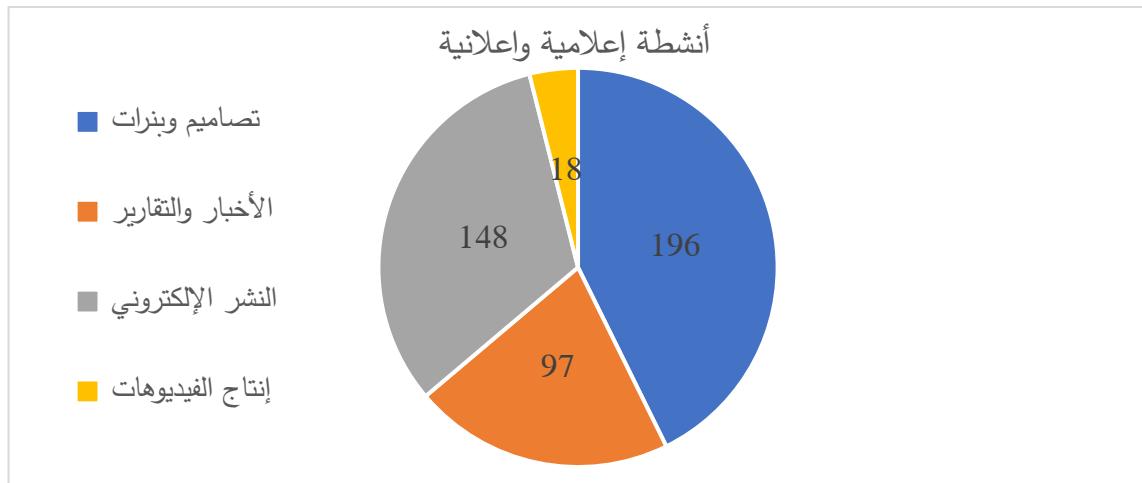
شكل رقم 5: أهم الخدمات المنفذة

العلاقات العامة وخدمة الجمهور:

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

1. الاستمرار في تغذية موقع الديوان الجديد بالمعلومات الإعلامية وإعداد ما يلزم من تصاميم وفيديوهات ونشرات 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 إعلامياً وطبعتها بنسختها المعدلة تمهيداً لتوزيعها على الجهات المعنية.
4. تصميم دليل الأوصاف الوظيفية، والدليل الموحد للتحقيق الإداري للدوائر الحكومية.
5. إعداد وتصميم ونشر فيديو يبرز أهم الأنشطة والفعاليات وإنجازات ديوان الموظفين العام خلال العام 2022.
6. عقد مؤتمر صحفي تحت عنوان "مع مسؤول" في المكتب الإعلامي الحكومي للحديث عن إنجازات ديوان الموظفين خلال عام 2022.
7. تصميم شهادة خاصة للتدريب تتبع المعهد الوطني للإدارة العامة والقيادة وإصدار مطبوعات المعهد.
8. عقد (4) لقاءات مفتوحة مع طلاب وخريجي كلية التدريب في وكالة الغوث بفرعيها 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 السكرتارية والإدارة المكتبية وأخذهم في جولة على إدارات الديوان المختلفة، لتعزيز الصورة الحسنة لديوان في نفوس الطالبات خاصة على صعيد النزاهة في التوظيف.
11. تعزيز التواصل الاجتماعي مع الموظفين من خلال:

- مشاركة الموظفين أفرادهم 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، تمهدًا 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 يتواافق 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 وال تصاميم 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 بينمانفذ عدة زيارات لمؤسسات مختلفة نذكر بعضها في الجدول رقم 7.

جدول رقم 7 : الوفود والزيارات

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

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

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

الشُؤون 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 حد 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 تذكر منها:

- اعتماد جودة مصاعد الديوان من قبل هيئة المعايير 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 تقادياً 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 التوسعات 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 تهيئه 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 الكرتونية 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 العاملون ومدراء الوحدات.
 - أجهزة تكييف عدد (10) لصالح الإدارات في الطابق الثالث والصادر والوارد.
 - مركبة حكومية خاصة بالمدراء العاملون 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 المالية 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 والموافقات المالية إلى 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 المحسوب 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 إلى هيئة التأمين والمعاشات.

الشكاوى والتظلمات:

يحرص ديوان الموظفين العام على بناء حالة من التواصل الفعال مع مختلف شرائح الجهات المستقيدة، 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 متلقى الخدمة فقد استقبل ديوان الموظفين العام ما يقرب من (1748) شكوى/التواصل 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 مقترن الخطبة التطويرية التشغيلية للعام 2023م الخاصة بوحدة الشكاوى وإرسال نسخة لمكتب رئيس الديوان ولوحدة الجودة والتطوير المؤسسي.

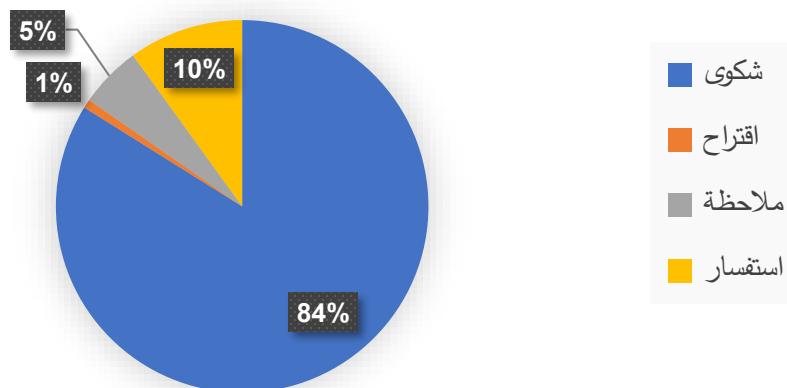
5. استقبال طلبات التظلم من الموظفين المتقدمين بطلب "التظلم على تكليف رئيس قسم"، وذلك من خلال (استقبال المراجعين، الرد على الاستفسارات، تقديم الإرشادات لتبهنة النماذج، ومراجعة بيانات المتقدمين عبر النظام)، حيث تم استلام ما يزيد عن (1100) طلب.

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

جدول رقم 8: ملخص الشكاوى

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

توزيع المعاملات حسب نوعها على المنظومة الإلكترونية



شكل رقم 7: توزيع المعاملات على المنظومة الإلكترونية للشكاوى

توزيع الشكاوى حسب حالتها على المنظومة



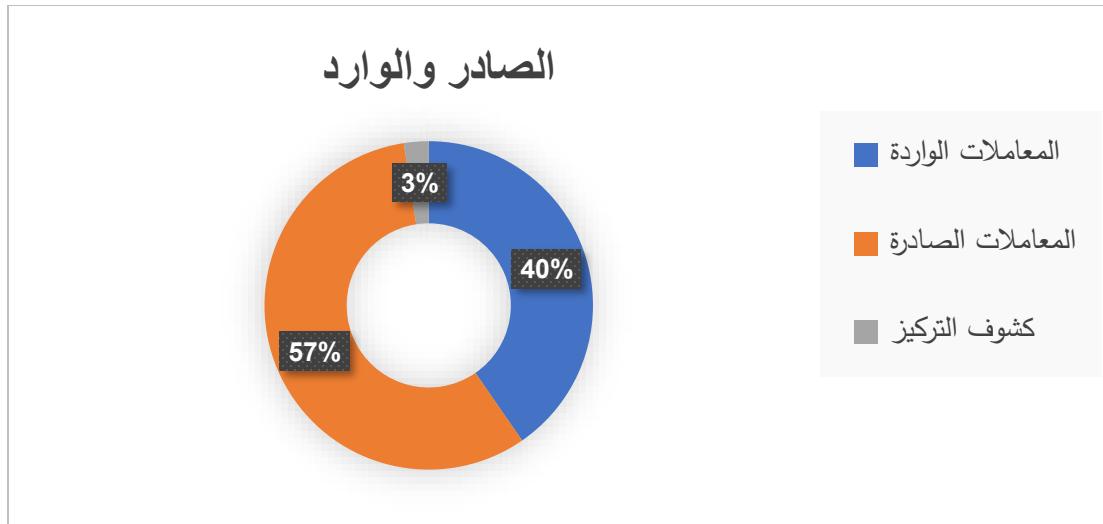
شكل رقم 8: توزيع الشكاوى حسب حالتها

المعاملات الصادرة والواردة:

يعمل ديوان الموظفين العام على تنظيم كافة المعاملات والبيانات الواردة من الدوائر الحكومية المختلفة، ومسحها إلكترونياً ومحاسبتها وفق نظام الكتروني 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				
كشف التركيز لوزارة المالية	صور المعاملات الصادرة	المعاملات الصادرة	صور المعاملات الواردة	المعاملات الواردة
2528	41144	32213	100695	22738
54951			إجمالي المعاملات الواردة والصادرة	
141839			إجمالي الصور المنسوبة	
الأرشيف المركزي				
الملفات المحولة تأمين ومعاشات	الملفات المعادة	الملفات المستلمة	الملفات المطلوبة	
535	2854	7997	4106	



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 لمبني 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 وتحييد 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 للتحضير لعقد دورة تربوية للتعامل مع أجهزة الإطفاء والإسعافات الأولية.

جدول رقم 10: اللجان الحكومية والداخلية

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

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

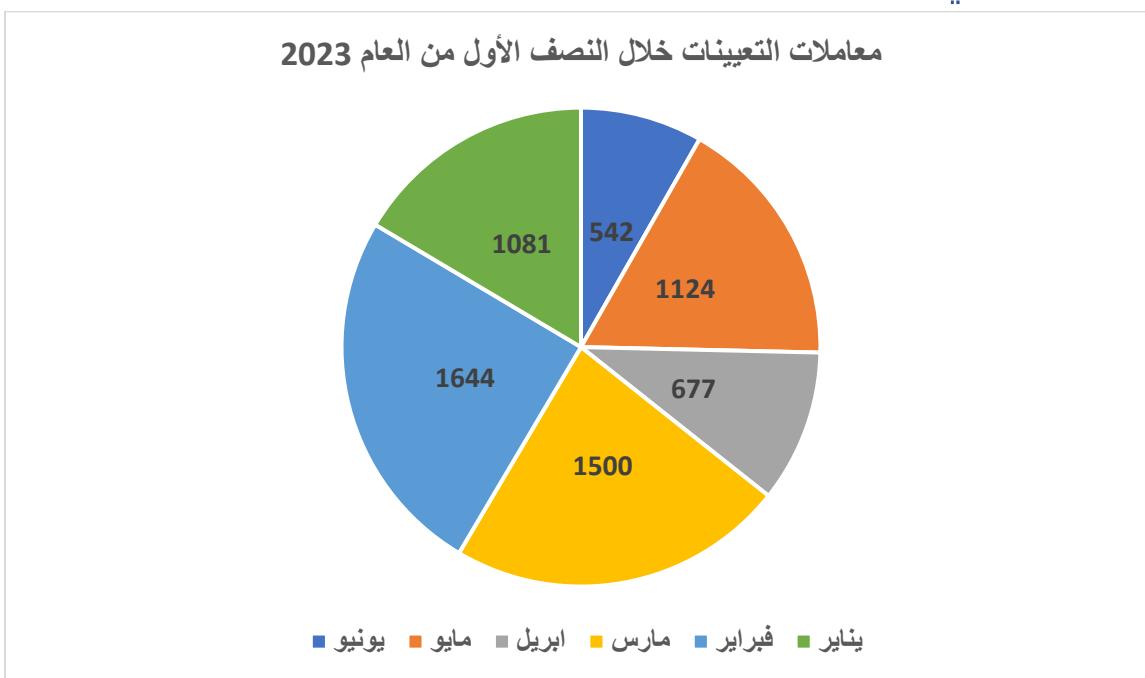
ورش العمل والمجتمعات:

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.

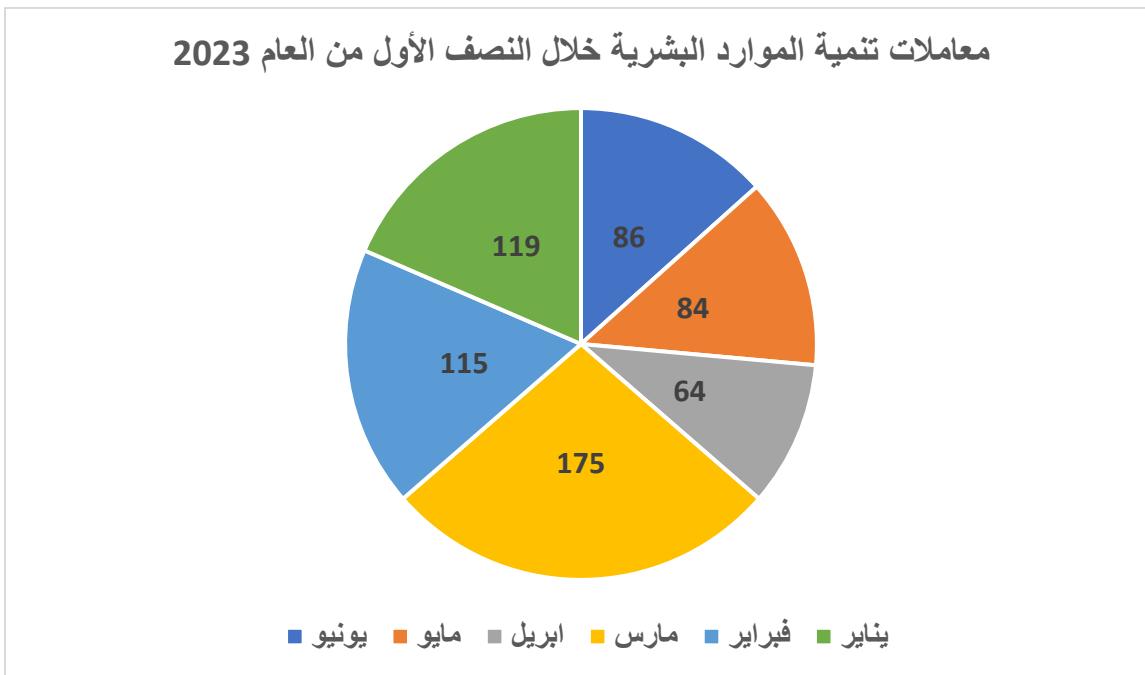
جدول رقم 11: ورش العمل

م.	ورشة العمل
.1	ورشة عمل بخصوص وظيفة "كاتب ضبط" بالتعاون مع الجهات المختصة لإعادة صياغة المهام الوظيفية للوظيفة وتنصيصها للمؤسسات القضائية فقط وتعزيز دور السكرتير للدوائر الحكومية.
.2	ورشة عمل بخصوص فصل الأدوار الوظيفية (ذكور ، 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 المستكفيين 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 العباء الوظيفي
.18	ورشة عمل بخصوص إعداد دليل الأوصاف الوظيفية للخدمة المدنية
.19	ورشة عمل لمناقشة وشرح نظام تقييم الأداء الإلكتروني والتعرف على التوازد والأيقونات في النظام
.20	ورشة عمل بخصوص تفعيل شاشة الكفلاء والتعهدات
.21	ورشة عمل حول قواعد السلطة التأسيسية في العمل النقابي

الملخص البياني للإنجازات:

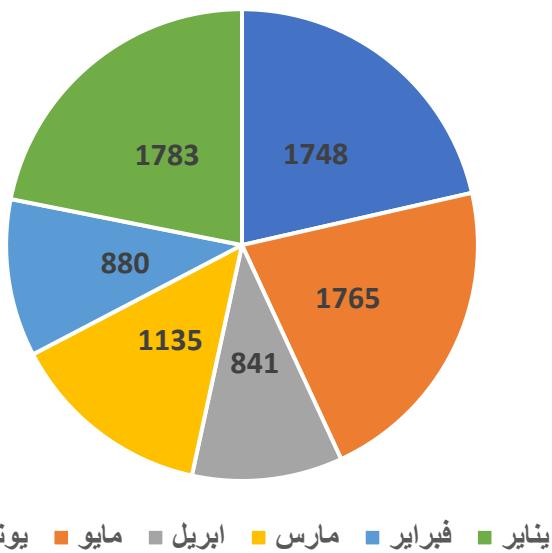


شكل رقم 10: معاملات التعيينات خلال النصف الأول من العام 2023



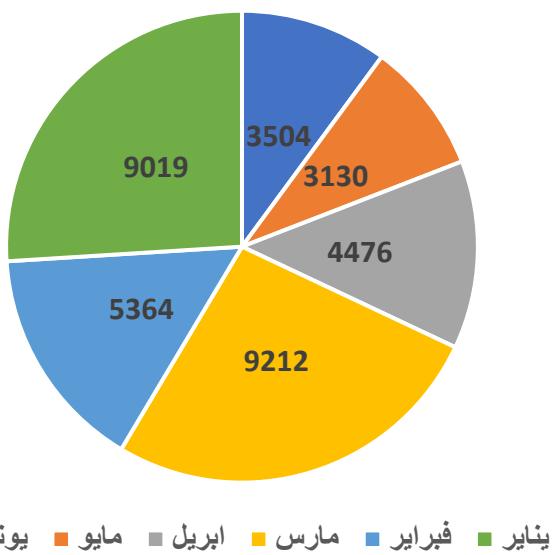
شكل رقم 11: معاملات تنمية الموارد البشرية خلال النصف الأول من العام 2023

معاملات الشؤون القانونية خلال النصف الأول من العام 2023



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

معاملات شئون الموظفين خلال النصف الأول من العام 2023



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

نسبة الإنجاز من الخطة التشغيلية للنصف الأول من العام ٢٠٢٣

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	
	2. إدارة إجراءات التعيينات والعقود والحراك الوظيفي	30	16.02		
	3. إدارة معلومات عملية الاستقطاب والتعيين	20	4.10		
	4. تطوير نظم عمل رأس المال البشري	40	23.80	14.15	
	5. الدراسات المستقبلية والبحوث	30	16.95		
	6. تطوير البنية الناظمة 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		
	12. تطوير تشريعات وأنظمة قطاع الخدمة المدنية	25	19.00	4.41	
	13. الارقاء 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		
	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 مقارن لمؤشرات الأداء للنصف الأول من العامين ٢٠٢٣ / ٢٠٢٢

جدول رقم 12: تحليل مقارن 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 داخلياً وخارجياً	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 والتفاهمات التي تم إبرامها مع المؤسسات المختلفة	2	12
.12	متوسط عدد المراجعات السنوية لديوان 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:

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

6. عمل ديوان الموظفين العام على ضمان جودة الخدمات التي يقدمها لموظفي الخدمة المدنية في شتى المجالات.
7. التنسيق والتثبيك 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 عصرى قابل لمواكبة المستجدات على صعيد الخدمة المدنية.
2. عدم توفر قاعدة بيانات موحدة عن الخريجين وتفاصيلهم 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 الحوسنة والربط بين الوزارات لجهد تنسيقي عالي من أجل ضمان دقة البيانات.
8. تقاعد عدد كبير من الموظفين وعدم سهولة توفير بادئ ما يقلل نسبة الدوران الوظيفي.

الوصيات:

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، ورفد الإدارات العامة والوحدات بالكوادر الوظيفية المطلوبة، والعمل على صرف المكافآت والحوافز لتعزيز الانتماء الوظيفي وزيادة الدافعية لدى الموظفين.