



تقرير الربع الأول 2023

وحدة الجودة وتطوير الأداء المؤسسي

جدول المحتويات

| | |
|----|---|
| 2 | قائمة الجداول |
| 2 | قائمة الأشكال |
| 3 | الملخص التنفيذي: |
| 6 | مقدمة |
| 6 | التخطيط ورسم السياسات: |
| 8 | التعيينات وإجراءات التوظيف: |
| 10 | تنمية الموارد البشرية: |
| 11 | التدريب وتنمية القدرات: |
| 14 | الشئون القانونية: |
| 16 | التحول الرقمي: |
| 19 | الجودة وتطوير الأداء المؤسسي: |
| 20 | الجولات والتقارير الرقابية: |
| 21 | شئون الموظفين: |
| 22 | العلاقات العامة وخدمة الجمهور: |
| 23 | الزيارات والوفود |
| 24 | الشئون الإدارية والمالية: |
| 25 | الشكاوى والتظلمات: |
| 27 | المعاملات الصادرة والواردة: |
| 28 | اللجان الخارجية والداخلية: |
| 30 | ورش العمل والاجتماعات: |
| 31 | الملخص البياني للإنجازات: |
| 34 | نسبة الإنجاز من الخطة التشغيلية للعام 2023 |
| 35 | تحليل مقارن لمؤشرات الأداء للربع الأول من العامين 2022/ 2023م |
| 35 | أهم الاستنتاجات: |
| 36 | التحديات: |
| 36 | التوصيات: |

قائمة الجداول

| | |
|--|----|
| جدول رقم 1: ملخص رقمي لأبرز إنجازات ديوان الموظفين العام | 5 |
| جدول رقم 2 : ملخص معاملات تسكين وتكليفات الموظفين..... | 8 |
| جدول رقم 3 : ملخص معاملات التعيينات والتعديلات..... | 10 |
| جدول رقم 4 : ملخص المعاملات القانونية والاستشارات | 15 |
| جدول رقم 5: ملخص معاملات موظفي الخدمة المدنية | 21 |
| جدول رقم 6: الوفود والزيارات | 23 |
| جدول رقم 7: ملخص الشكاوى | 26 |
| جدول رقم 8: ملخص معاملات أرشيف الخدمة المدنية..... | 27 |
| جدول رقم 9: اللجان الحكومية والداخلية..... | 28 |
| جدول رقم 10: ورش العمل والاجتماعات واللقاءات | 30 |
| جدول رقم 11: تحليل مقارن لمؤشرات الأداء | 35 |

قائمة الأشكال

| | |
|--|----|
| شكل رقم 1: ملخص معاملات تنمية الموارد البشرية | 11 |
| شكل رقم 2: ملخص إنجازات المعهد الوطني للإدارة العامة والقيادة..... | 12 |
| شكل رقم 3: عدد الساعات التدريبية خلال الربع الأول من العام 2023 | 13 |
| شكل رقم 4: عدد المتدربين خلال الربع الأول من العام 2023 | 13 |
| شكل رقم 5: توضيح لأهم الخدمات المنفذة..... | 21 |
| شكل رقم 6: أبرز الأنشطة الإعلامية | 23 |
| شكل رقم 7: توزيع المعاملات على المنظومة الإلكترونية للشكاوى..... | 26 |
| شكل رقم 8: توزيع الشكاوى حسب حالتها | 26 |
| شكل رقم 9: توزيع المعاملات الصادرة والواردة | 27 |
| شكل رقم 10: معاملات التعيينات خلال الربع الأول من العام 2023..... | 31 |
| شكل رقم 11: معاملات تنمية الموارد البشرية خلال الربع الأول من العام 2023 | 32 |
| شكل رقم 12: معاملات الشؤون القانونية خلال الربع الأول من العام 2023 | 32 |
| شكل رقم 13: معاملات شؤون الموظفين خلال الربع الأول من العام 2023 | 33 |

الملخص التنفيذي:

يسعى ديوان الموظفين العام الى تطبيق مبادئ الحوكمة وإرساء قواعد الحكم الرشيد من خلال رسم السياسات وإعداد الدراسات وكذلك تطبيق مبادئ النزاهة والعدالة وتكافؤ الفرص، ما يساهم في تحقيق الخطة الاستراتيجية الحكومية، عبر 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 و جدول تشكيلات الوظائف للنقل من الفئة الثالثة الى الثانية وذلك بعد عدة اجتماعات وورش عمل مع الدوائر الحكومية المعنية.
2. إطلاق موقع ديوان الموظفين العام بجلته الجديدة رسمياً، وذلك بعد الانتهاء من كافة التطويرات والتحديثات البرمجية والتصاميم الخاصة به وتغذيته بالعديد من المواد القانونية والإدارية التي تنظم العمل الحكومي وتهم موظفي الخدمة المدنية.
3. استكمال المرحلة الثانية من الصادر الإلكتروني حيث أصبح بإمكان الموظفين الاطلاع على صور معاملاتهم الصادرة، بالإضافة لربط منظومة الصادر مع وزارة المالية للانتهاء من كشوف التركيز الورقية.
4. إطلاق الإصدار الثاني من مدونة السلوك والترويج لها عبر منصات الديوان الإعلامية.
5. إطلاق المنظومة المحوسبة لخلو الطرف الإلكتروني بالتعاون مع وزارة الاتصالات والدوائر المعنية.
6. استمرار العمل بتنفيذ المرحلة الثانية من التسابق على المواقع الإشرافية، وذلك من خلال إتمام إجراءات التسابق بين (987) متقدم على (91) موقع إشرافي وما يشمل ذلك من إجراءات تتمثل في الفرز الورقي والإلكتروني للطلبات مروراً بتشكيل لجان المقابلات وعقد اللقاءات التحضيرية وصولاً لعقد لجان المقابلات الشفوية بإجمالي (91) لجنة، وبعد تدقيق النتائج تم إعلان النتائج النهائية لعدد (91) موقع إشرافي، هذا بالإضافة لعقد المقابلات الشفوية لوظيفة مشرف تربوي عدد (6) مباحث بواقع (80) متقدم، كما وتم إعلان النتائج النهائية للتسابق على (5) مواقع إشرافية بمستوى (A) لصالح وزارة الصحة.
7. تدقيق واعتماد عدد (95) فرصة تطوعية تم إضافتها من قبل الدوائر الحكومية، بالإضافة لتدقيق عدد (392) معاملة تكليف في الدوائر الحكومية المختلفة هذا وقد تمت تنفيذ عدة زيارات لعدد من الجهات الحكومية لتعهد خدمات النظافة.
8. متابعة تقييم الأداء لموظفي الخدمة المدنية وإعداد التقارير اللازمة ومعالجة الإشكاليات ذات العلاقة بتقييم الأداء، بالإضافة لمتابعة الموظفين المبتعثين عبر المنصة الإلكترونية الخاصة بذلك.
9. البدء بإجراءات حصر الاحتياجات التدريبية لموظفي الخدمة المدنية ضمن استراتيجية التدريب المعتمدة، كما نفذ المعهد الوطني للإدارة العامة والقيادة (84) لقاء تدريبي موزعة على (10) برامج تدريبية بحضور (542) متدرب على مدار (295) ساعة تدريبية.
10. إعداد عدد (26) دراسة منها:

- دراسة حول التعديل الوظيفي لوظائف الفئة الخامسة والرابعة إلى الثالثة لحملة الدبلوم المتوسط والنقل إلى الفئة الثانية لحملة البكالوريوس.
- دراسة حول تنظيم مقترح لتوفير بدائل مؤقتة عن الموظفين الحاصلين على إجازة دون راتب/إجازة دراسية.

- دراسة حول آليات تسويق الأدوار الوظيفية لمؤسسات المجتمع المدني والهيئات والسلطات المحلية.
- 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 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).
- 11. التواصل مع النيابة العامة بخصوص القضايا الخاصة بالموظفين ومواعيد الجلسات، فحص 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، حضور الجلسات الخاصة بالدعوى الإدارية المرفوعة أمام المحاكم ضد ديوان الموظفين العام.
- 12. تشكيل فريق لإعادة هندسة العمليات وإعادة هندسة مجموعة من الخدمات تمهيدا لإطلاقها عبر منظومة معاملاتي.
- 13. العمل على تطوير نماذج الديوان ونشرها عبر موقع الديوان الإلكتروني، بالإضافة لبدء العمل على تطوير منظومة للمراسلات الداخلية ومذكرات العرض، ووضع التصورات اللازمة لتطوير عملية النشر عبر منصات الديوان المختلفة.
- 14. حوسبة عدد من الخدمات الجديدة بالإضافة لتطوير بعض الشاشات على برنامج إدارة الموارد البشرية، وكذلك تطوير بعض تقارير نظام الامتحانات والمقابلات.
- 15. إدخال تعديلات وتحسينات على البنية التحتية للشبكات في الديوان تطبيقاً لما جاء في سياسة الحوكمة وأمن المعلومات.
- 16. تنظيم عدد (59) جولة رقابية على الامتحانات المحوسبة والمقابلات الشفوية المنعقدة في ديوان الموظفين العام، بالإضافة لإعداد (24) تقرير رقابي دوري وغير دوري وتقديمه للجهات المعنية.
- 17. تعزيزاً للاتصال والتواصل مع الدوائر الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني فقد نفذ ديوان الموظفين العام عدة زيارات لمجموعة من تلك المؤسسات كما استقبل عدداً من الوفود الزائرة وقام بعقد عدد (4) لقاءات مفتوحة مع كلية تدريب غزة وخانيونس بحضور ما يزيد عن (400) طالب وخريج لاطلاعهم على أعمال ديوان الموظفين العام وإجراءات التوظيف المتبعة.
- 18. حرص ديوان الموظفين العام على تطبيق معايير الانضباط الوظيفي من خلال متابعة أوقات حضور وانصراف الموظفين وإدخال الإجازات والأدونات عبر البرنامج القياسي، بالإضافة لتوفير ما يلزم الإدارات والوحدات من معدات وأدوات وقرطاسية ومستلزمات مكتبية وتوفير الضيافة اللازمة لعمل اللجان بمختلف تصنيفاتها.
- 19. عقد (243) لقاءً واجتماعاً مع الدوائر واللجان الحكومية وورش العمل نذكر منها: اجتماع مع وزارة المالية بخصوص المستكفين، 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 المستحقين، 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 |
|-------|--|----|--------------------------------|
| 4225 | معاملات على بنود التعيين (تعيين، ترقية، بدل مجاز، إعاره، نقل خارجي... إلخ) | 1 | التعيينات وإجراءات التوظيف |
| 110 | عدد لجان المقابلات الشفوية المنعقدة | 2 | |
| 1499 | عدد المتقدمين للمقابلات الشفوية | 3 | |
| 115 | عدد النتائج النهائية المعلنة | 4 | |
| 295 | عدد الساعات التدريبية | 5 | التدريب وتنمية الموارد البشرية |
| 10 | عدد الدورات | 6 | |
| 542 | عدد المتدربين | 7 | |
| 409 | المعاملات الخاصة بالدورات الخارجية والبعثات والإجازات الدراسية | 8 | |
| 26 | عدد الدراسات المنجزة | 9 | التخطيط ورسم السياسات |
| 758 | معاملات تسكين ومراجعة واعتماد تكاليفات الموظفين | 10 | |
| 24 | عدد الخدمات التي تم حوسبتها أو تطويرها | 11 | التحول الرقمي |
| 23595 | معاملات شؤون الموظفين (إجازات، حالة اجتماعية، موصلات، ... إلخ) | 12 | شؤون الموظفين |
| 390 | المعاملات والاستشارات القانونية لصالح موظفي الخدمة المدنية | 13 | الشؤون القانونية |
| 50 | عدد لجان التحقيق | 14 | |
| 24 | عدد التقارير الرقابية الدورية وغير الدورية | 15 | الرقابة والشكاوى |
| 59 | عدد الجولات الرقابية | 16 | |
| 328 | معاملات خاصة بالشكاوى والالتماسات | 17 | |
| 8400 | استقبال مندوبي الدوائر الحكومية والمراجعين وخدمة الجمهور | 18 | العلاقات العامة وخدمة الجمهور |
| 195 | أنشطة إعلامية وإعلانية (تصاميم، أخبار، تغطيات إعلامية، بوستات ومنشورات) | 19 | |
| 24 | عدد الزيارات والوفود | 20 | |
| 129 | عدد لقاءات الاجتماعات الداخلية وورش العمل | 21 | |
| 117 | عدد الموظفين في الديوان | 22 | الشؤون الإدارية |
| 6 | عدد العاملين على بند البطالة | 23 | |
| 3 | عدد العاملين على بند التطوع | 24 | |
| 12935 | المعاملات الواردة | 25 | معاملات |
| 19661 | المعاملات الصادرة | 26 | الصادر والوارد |
| 13 | عدد اللجان الحكومية الفاعلة التي يشارك فيها الديوان | 27 | اللجان الحكومية والداخلية |
| 114 | عدد لقاءات اللجان الحكومية والداخلية | 28 | |

مقدمة

يسعى ديوان الموظفين العام من خلال استعراض تقريره للربع الأول من العام 2023 إلى تحقيق عدة أهداف أهمها:

1. توضيح أبرز إنجازات ديوان الموظفين العام من خلال استعراض أهم الأنشطة التي تمت خلال الربع الأول من العام 2023 في سبيل تحقيق الأهداف المرسومة في الخطة التشغيلية لهذا العام.

2. استعراض أهم التعديلات والتطويرات على الخدمة المدنية خلال الربع الأول من العام 2023.

3. توفير ما يمكن نشره من معلومات عن الخدمة المدنية لصانعي القرار والباحثين والشركاء.

حيث يشمل 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:

يعمل ديوان الموظفين العام على رسم السياسات الحكومية في مختلف 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، وفيما يلي نذكر لأهم هذه الدراسات:

- 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 بعد اعتماد نتائج الإعلان عن وظيفة سائق رقم (2022/42).
- دراسة حول تعهيد خدمات الضيافة الحكومية.
- دراسة حول إمكانية صرف علاوة مخاطرة لأخصائي الفيزياء الطبية والعاملين بدائرة الرصد الإشعاعي.
- دراسة حول طلب وزارة الصحة صرف علاوة مخاطرة إضافية للصيادلة العاملين في العلاج الكيماوي في كلاً من مستشفى الصداقة التركي ومستشفى الرنتيسي "النصر".
- دراسة حول التعديل الوظيفي لوظائف الفئة الخامسة والرابعة إلى الثالثة لحملة الدبلوم المتوسط والنقل إلى الفئة الثانية لحملة البكالوريوس.
- 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 خلال العام 2023.
- دراسة احتياجات مركز النصيرات الصحي من عمال النظافة.
- دراسة حول طلبات زيادة عدد عمال النظافة لصالح النيابة العامة ووزارة الأسرى والمحربين ووزارة الصحة.

- 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 حول حملة المسميات الإشرافية الذين تقل فئتهم عن الثانية.
- تقييم الدراسة المرفوعة من وزارة العمل حول العبء الوظيفي للوزارة.
- دراسة لتعزيز الكادر البشري في ديوان المظالم "حيث ندب عدد من موظفي المؤسسات الحكومية إلى ديوان المظالم".
- 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 عن القضاة وكتبة الضبط في المجلس الأعلى للقضاء.
 - دراسة لملف المعلمين الذين يعملون كمهندسين في وزارة التربية والتعليم العالي.
 - دراسة حول ملف السائقين والمركبات في الدوائر الحكومية.
 - دراسة تعهيد لخدمة الطباعة في المجلس الأعلى للقضاء.
 - دراسة نقل موظفين عدد (10) على الهيكليات التنظيمية لعدة دوائر حكومية.
 - دراسة حول تنظيم مقترح لتوفير بدائل مؤقتة عن الموظفين الحاصلين على إجازة دون راتب/إجازة دراسية.
 - دراسة حول آليات تسويق الأدوار الوظيفية لمؤسسات المجتمع المدني والهيئات والسلطات المحلية.
 - دراسة حول تسوية أوضاع المعلمين المفرزين على مؤسسات التربية الخاصة ومخاطبة رئيس الديوان بذلك.
 - دراسة الدوائر المتبقية من المرحلة الأولى والمرحلة الثانية للوظائف الإشرافية وإدراجها على موازنة عام 2023.
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. تطوير نظام جديد لمتعهدي خدمات الضيافة لصالح المجلس التشريعي.
 4. تجهيز الفصل الأول والثاني من تقرير حالة الخدمة المدنية.
 5. التحضير لإعداد دراسة خصخصة نظام الدفع الحكومي.
 6. المشاركة في إعداد مسودة دليل إجراءات العمل التطوعي في المؤسسات الحكومية والهيئات والسلطات المحلية.
 7. المشاركة في إعداد مسودة مقترح خطة التطوع أثناء الأزمات والطوارئ.
 8. تجهيز مسودة الورقة المفاهيمية لتأسيس الشراكة مع النقابات الفلسطينية العاملة في قطاع غزة.
 9. إعداد مصفوفة الوظائف التي يمكن لذوي الإعاقة الالتحاق بها.
- أما في الجانب التنفيذي المتعلق بمعاملات التسكين والتكليف والهيكلية وخلافه فقد تم الانتهاء من:
1. اعتماد وإدخال هيكلية مستشفى الصداقة التركي التابع لوزارة الصحة على نظام الهيكليات الإلكتروني، وطلب تسكين الموظفين على الهيكلية المعتمدة لمستشفى الصداقة التركي.
 2. إعداد بطاقة الوصف الوظيفي لمدير عام الأبنية واللوازم بالتكليف في وزارة التربية والتعليم العالي.

3. تدقيق واعتماد عدد (95) فرصة تطوعية تم إضافتها من قبل الدوائر الحكومية.
 4. تدقيق عدد (2) وصف وظيفي لوزارة الصحة (مدير A).
 5. تدقيق وصف وظيفي دائرة الخدمات في سلطة الطاقة والموارد الطبيعية.
 6. تدقيق (41) وصف وظيفي لغرض الانتقال من الفئة الثالثة الى الفئة الثانية.
 7. إدخال عدد (4) أوصاف وظيفية على النظام الإلكتروني لغرض الانتقال من الفئة الثالثة للثانية.
 8. تعديل تسكين عدد (2) موظفين على هيكلية وزارة الداخلية.
 9. تدقيق تكاليف مدراء عامون ومدراء دوائر على قاعدة بيانات ديوان الموظفين العام.
 10. تدقيق ومراجعة تكاليف المواقع الإشرافية (رئيس قسم) لعدد (2) دائرة حكومية بواقع (242) وفقاً للمحددات الموضوعية.
 11. تحديث قاعدة بيانات ذوي الإعاقة.
- كما نفذ ديوان الموظفين العام ما يزيد عن (750) معاملة متعلقة بالتسكين والتكليف والهيكليات وخلافه لموظفي الخدمة المدنية خلال الربع 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 | 156 |
| 3. | معاملات تدقيق تكليف | 392 |
| 4. | إغلاق تكاليف (قاعدة بيانات ديوان الموظفين) | 156 |
| 5. | معاملة رفض تكاليف | 5 |
| 6. | معاملات إضافة تكليف | 16 |
| 7. | معاملات تدوير تكليف | 11 |
| | المجموع | 758 |

التعيينات وإجراءات التوظيف:

يحرص ديوان الموظفين العام على استقطاب أفضل الكفاءات المتوفرة في سوق العمل داخل المجتمع الفلسطيني، تلبية لحاجة الدوائر الحكومية من الموارد البشرية ورفدها للدوائر الحكومية وفق التخصصات المطلوبة، عبر عقد الاختبارات الإلكترونية والمقابلات الشفوية للوظائف المعلنة، وضمان تطبيق معايير النزاهة والشفافية على عمليات الاستقطاب والاختيار الوظيفي المختلفة، بما يضمن منح كافة المواطنين فرصاً متساوية للفوز بالوظيفة الحكومية، ويتحقق ذلك من خلال التالي:

1. تنفيذ مجموعة من إجراءات التوظيف بدء من الإعلان عن الوظيفة المطلوبة مروراً بعدة خطوات مثل (الفرز الإلكتروني والورقي، تشكيل لجان الامتحانات والمقابلات ومن ثم عقد الامتحانات والمقابلات وصولاً لإعلان النتائج النهائية لعملية التسابق ويمكن تلخيص هذه الإجراءات بالنقاط التالية:

- الفرز الورقي للوظائف الإشرافية والتخصصية لعدد (16) وظيفة بواقع (1223) متقدم.

- الفرز الورقي لطلبات المتقدمين للإعلان الداخلي الخاص بترقيات الأكاديميين في مؤسسات التربية والتعليم العالي لعدد (29) طلب.
 - فرز الطلبات الإلكترونية للمتقدمين للوظائف التخصصية والإشرافية وفق الإعلانات الخارجية لعدد (13) وظيفة بواقع (1751) متقدم.
 - عقد الامتحانات المحوسبة لوظائف الإعلان الخارجي رقم (14-2022/15) لوظيفتي منسق لجان ومهندس بيئي بواقع (973) متقدم.
 - الانتهاء من مرحلة الفحص العملي لوظيفة سائق وفق الإعلان الداخلي 2022/42 بواقع (108) متقدم.
 - احتساب وتدقيق الثوابت الخاصة بوظيفة مشرف تربوي في وزارة التربية والتعليم العالي لعدد (80) متقدم.
 - 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 (91) موقع إشرافي بواقع (987) 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.
 - الإعلان عن النتائج النهائية لوظيفة مشرف تربوي لصالح وزارة التربية والتعليم العالي لعدد (6) مباحث بواقع (12) مسمى وظيفي.
 - إعلان النتائج النهائية لعدد (91) 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.
 - عقد اللقاءات التحضيرية الخاصة بأعمال الامتحانات وأعمال لجان المقابلات عدد (29) لقاء بواقع (119) لجنة.
 - 2. البدء بإجراءات إعداد دليل التوظيف وذلك من خلال مراجعة جميع إجراءات التوظيف المتبعة في الديوان من خلال لقاء أسبوعي بين عدد من الإدارات ذات العلاقة وبحضور رئيس الديوان عدد (4) لقاء.
 - 3. نقل تنفيذ المعاملات الخاصة بأطباء الامتياز (بشري، أسنان) التابعة لوزارة الصحة الى وزارة المالية.
- أما على صعيد الخدمات المقدمة للموظفين في مجال التعيين والتعديل الوظيفي فقد تم تقديم ما يزيد عن (4225) معاملة كما هو موضح في جدول رقم 3.

جدول رقم 3 : ملخص معاملات التعيينات والتعديلات

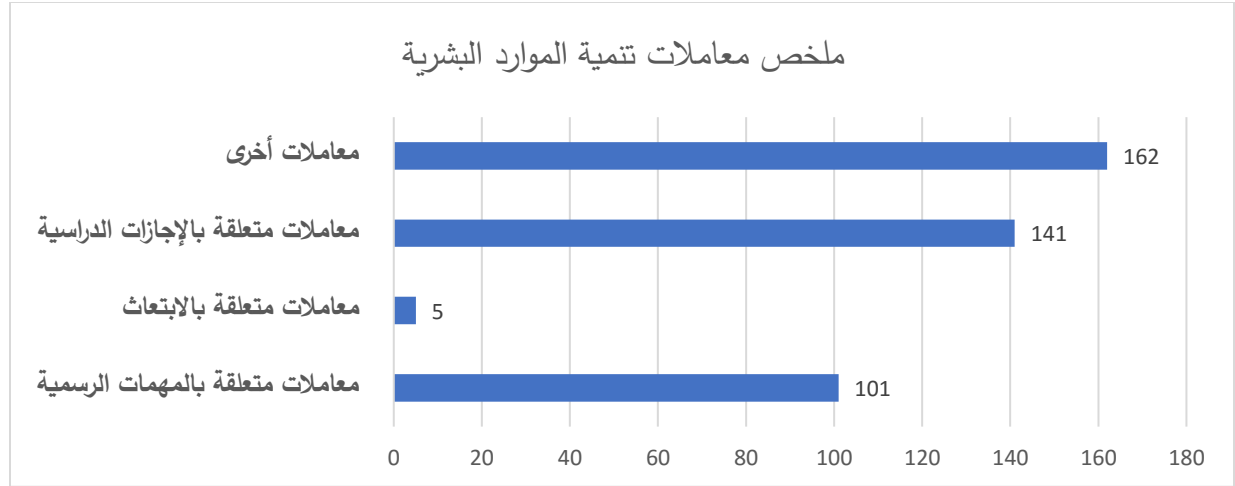
| م. | الموضوع | العدد |
|----|--|-------------|
| 1. | معاملات متعلقة بالعقود (مصادقة، استلام عمل، فحص طبي، قرار تعيين، الخ) | 2016 |
| 2. | معاملات النقل الداخلي، الانتداب والإعارة | 75 |
| 3. | تعديل الوضع الوظيفي (بسبب الدور، قرار لجنة متابعة العمل الحكومي، ابتعاث) | 241 |
| 4. | معاملات أخرى (تنشيت فترة التجربة، تشغيل البدلاء،، الخ) | 1893 |
| | الإجمالي | 4225 |

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، ويمكن تحقيق ذلك من خلال:

- التواصل مع مندوبي الدوائر الحكومية بغرض متابعة الموظفين المبتعثين والمجازين للدراسة عبر المنصة الإلكترونية.
- متابعة تقييم الأداء لموظفي الخدمة المدنية وإعداد التقارير اللازمة وذلك من خلال:
 - متابعة ترشيح أعضاء لجان تدقيق التقييم في الدوائر الحكومية.
 - التواصل مع مندوبي الدوائر الحكومية والرد على استفساراتهم ومعالجة الإشكاليات ذات العلاقة بعملية تقييم الأداء.
 - معالجة حالات المتقاعدين حديثاً والموظفين الذين توجد إشكاليات تحول دون قيامهم بعملية تقييم الأداء.
 - إنشاء قاعدة بيانات محدثة لمدرء النظام في تقييم الأداء.
 - متابعة الهيكلية التنفيذية لكافة الدوائر الحكومية وإرشاد المندوبين حول آليات التسكين على الهيكلية.
 - إدخال عدد من التقييمات الورقية بعد التأكد من استيفائها للشروط وذلك لعدد من الموظفين لأعوام سابقة.
 - توثيق عملية تمديد فترة تقييم الأداء لبعض الدوائر الحكومية.
- ملف استراتيجيات التدريب:
 - تم تجهيز كافة أسماء المرشحين للبرامج التدريبية في المصفوفة للنصف الأول من عام 2023م.
 - عقد ورشة عمل بعنوان (حصر الاحتياجات وتحديث مصفوفة التدريب).
 - الرد على استفسارات مسؤولي التدريب في الدوائر الحكومية.
 - رصد نقاط الضعف والملاحظات التطويرية خلال عملية تقييم الأداء الحالية من أجل الاستفادة منها في إعداد خطة تطويرية لعملية تقييم الأداء الحكومي في ختام مرحلة تقييم الأداء.
- البدء بإجراءات حصر الاحتياجات التدريبية التخصصية للدوائر الحكومية للعام 2023م.

- إرسال عدد من التنبيهات الإلكترونية للدوائر الحكومية بشأن الموظفين المتأخرين عن التقارير الفصلية.
- التعاون مع وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في معالجة العديد من الإشكاليات الفنية التي واجهت بعض الموظفين المبتعثين أو المجازين للدراسة خلال التعامل مع المنصة.
- في الجانب التنفيذي المتعلق بتنمية الموارد البشرية فقد عمل الديوان على إصدار وأرشفة ما يقارب (409) معاملة لمختلف الدوائر الحكومية موضحة في شكل رقم 1.



شكل رقم 1: ملخص معاملات تنمية الموارد البشرية

التدريب وتنمية القدرات:

يعتبر المعهد الوطني للإدارة والقيادة بوابة التدريب الإداري في ديوان الموظفين العام 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 الربع الأول من العام 2023 نذكر منها ما يلي:

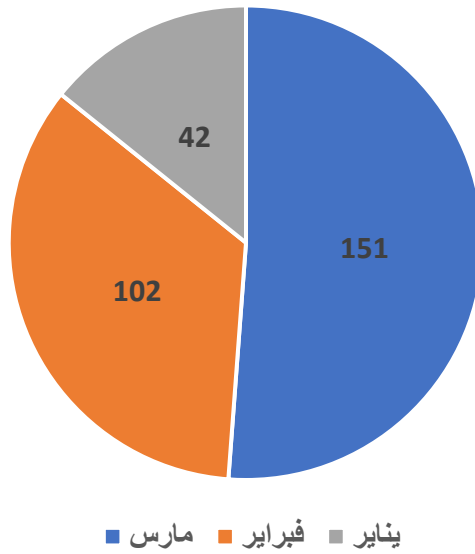
1. تنفيذ البرنامج التدريبي "تأهيل مدراء الدوائر الجدد" لعدد (145) مدير بواقع (180) ساعة تدريبية و(60) لقاء تدريبي.
2. تنفيذ البرنامج التدريبي "بناء قدرات موظفي مراكز الخدمة الحكومية" - المرحلة الأولى لعدد (40) متدرب بواقع (45) ساعة تدريبية و (9) لقاءات تدريبية.
3. عقد لقاء تدريبي بعنوان "كتابة التقارير الحكومية"، لعدد (10) متدربين بواقع (3) ساعات تدريبية.
4. استضافة البرنامج التدريبي "تطوير كفاءة الطواقم الهندسية" التابع لوزارة الأشغال لعدد (30) متدرب بواقع (15) ساعة تدريبية و (5) لقاءات تدريبية.
5. استضافة لقاء تدريبي تخصصي تابع لمعهد التنمية البشرية - وزارة الداخلية لعدد (40) متدرب بواقع (3) ساعات تدريبية.
6. استضافة لقاء تدريبي بعنوان "مهارات استخدام الأدوات التقنية في التدريب" بالتعاون مع مؤسسة إبداع للتدريب لعدد (20) متدرب بواقع (3) ساعات تدريبية.

7. 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.
8. اختتام الدورة التدريبية "تطبيقات في الخدمة المدنية" بالتعاون مع وزارة الحكم المحلي لعدد (35) متدرب بواقع (10) ساعات تدريبية.
9. اختتام الدورة التدريبية "فن إدارة الاجتماعات وفرق العمل" بالتعاون مع وزارة العمل لعدد (16) متدرب بواقع (6) ساعات تدريبية.
10. اختتام الدورة التدريبية "الرخصة الدولية لقيادة الحاسوب ICDL" بالتعاون مع الخدمات الطبية العسكرية لعدد (110) متدرب بواقع (20) ساعة تدريبية.
11. توقيع مذكرة تفاهم مع الجامعة الإسلامية بغزة لتنفيذ البرنامج التدريبي الخاص بتطوير مهارات مدراء الجودة والتطوير المؤسسي.
12. عقد عدة لقاءات تشبيك مع كل من (الجامعة الإسلامية بغزة، المعهد الوطني للتدريب التابع لوزارة التربية والتعليم، معهد التنمية البشرية بالمديرية العامة للتدريب التابعة لوزارة الداخلية، المعهد العالي للقضاء الفلسطيني، ووزارة العدل، ووزارة شؤون المرأة، ووزارة الحكم المحلي، ومؤسسة إبداع للتدريب والتطوير، ومؤسسة إعداد للتدريب، والمجلس الفلسطيني للمريض، وبلدية غزة).
13. تجهيز لائحة البعثات والدورات التدريبية المعدلة.
14. إعداد نموذج بطاقة وصف دورة تدريبية.
15. إعداد تصميم مقترح لشهادة المعهد الوطني للإدارة العامة والقيادة.



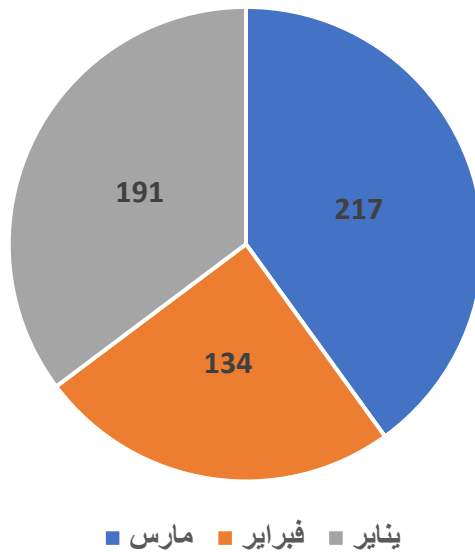
شكل رقم 2: ملخص إنجازات المعهد الوطني للإدارة العامة والقيادة

عدد الساعات التدريبية خلال الربع الأول من العام ٢٠٢٣



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

عدد المتدربين خلال الربع الأول من العام ٢٠٢٣



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

الشئون 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 الربع الأول من العام 2023:

تطبيقاً لما جاء في قانون الخدمة المدنية فقد شارك ديوان الموظفين العام في عدد من لجان التحقيق وقدم العديد من الاستشارات والمذكرات القانونية

1. إعداد لائحة مشروع نظام توظيف الخبراء لسنة 2023 م.
 2. التواصل مع النيابة العامة بخصوص القضايا الجزائية المقامة بحق موظفي الخدمة المدنية ومواعيد الجلسات وآخر المستجدات والرد بمذكرات تفصيلية بشأن الاستدعاءات الإدارية.
 3. التواصل مع الدوائر الحكومية بخصوص التنسيق للجان التحقيق ولجان المحو الخاصة بالموظفين لدى الوزارة.
 4. حضور الجلسات الخاصة بالدعوى الإدارية المرفوعة أمام المحاكم ضد ديوان الموظفين العام وأداء الشهادة بناءً على طلب النيابة العامة أو المستدعين.
 5. إدخال بيانات محو العقوبات التأديبية لموظفي الخدمة المدنية عبر النظام المحوسب للديوان لتنفيذ معاملات الترقية الخاصة بهم، والسماح لهم بالتسجيل في الوظائف الإشرافية.
 6. استمرار عمليات الأرشفة الإلكترونية لملفات الإدارة العامة لشؤون القانونية.
 7. إصدار بعض القرارات والتعميمات منها:
 - 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، نظام المعهد الوطني.
- في الجانب التنفيذي للمعاملات القانونية فقد نفذ ديوان الموظفين العام العديد من المعاملات القانونية في شتى المجالات التي تخص الخدمة المدنية وقد بلغت خلال الربع الأول من العام 2023 قرابة (3798) معاملة كما هو موضح في جدول رقم 4.

جدول رقم 4 : ملخص المعاملات القانونية والاستشارات

| م | بيان | العدد |
|-----|---|-------------|
| 1. | مذكرات قانونية | 167 |
| 2. | مناقشات واستشارات قانونية | 390 |
| 3. | قرارات لجان تحقيق التي أجريت بمعرفة الديوان | 33 |
| 4. | قرارات لجان محو العقوبات التأديبية التي أجريت بمعرفة الديوان | 57 |
| 5. | فحص وتدقيق الجزاءات الانضباطية الموقعة من قبل الوزارات وإبداء الرأي فيها والتصديق عليها | 150 |
| 6. | التصديق على محو العقوبات | 69 |
| 7. | متابعة ملفات جزائية لدى الشرطة - المحاكم - النيابة | 90 |
| 8. | عقود خبراء | 25 |
| 9. | إصابات عمل | 1 |
| 10. | إنهاء الخدمة بسبب الغياب | 25 |
| 11. | الفصل من الخدمة | 5 |
| 12. | تدقيق بيانات المحو على البرنامج المحوسب لديوان الموظفين | 100 |
| 13. | وقف عن العمل - وقف بدل التنقل الثابت | 6 |
| 14. | إلغاء قرار نهاية الخدمة والعودة إلى العمل | 9 |
| 15. | الحجز الإجرائي على الراتب - إعادة صرف الراتب | 37 |
| 16. | تغيب عن العمل | 27 |
| 17. | احتساب أيام الغياب بدون راتب | 71 |
| 18. | مشاريع الإسكان | 2 |
| 19. | إخلاء الطرف | 415 |
| 20. | فحص وتدقيق التعهدات والكفالات | 55 |
| 21. | تعاميم وقرارات | 4 |
| 22. | شكاوى وتظلمات | 11 |
| 23. | الحماية الاجتماعية | 6 |
| 24. | متابعة ومنقرقات | 200 |
| 25. | مراجعة الديوان | 380 |
| 26. | تدقيق معاملات دوائر أخرى | 135 |
| 27. | تدقيق ملفات الأكاديميين | 4 |
| 28. | تدقيق ملفات الموظفين المتقدمين للوظائف الإشرافية | 832 |
| 29. | تدقيق ملفات الموظفين المنتهية خدماتهم لوزارة المالية | 475 |
| 30. | تدقيق الملفات الوظيفية الخاصة بوظيفة مدير دائرة المشاريع - وزارة الصحة | 17 |
| | المجموع | 3798 |

التحول الرقمي:

يسعى ديوان الموظفين العام باستمرار إلى إحداث نقلة نوعية في التحول الرقمي لكافة خدماته ومهامه، الأمر الذي يعزز من فرص توفير الوقت والجهد والمال، ويساعد في إنجاز معاملات المواطنين والموظفين في أسرع وقت ممكن، عبر إعادة بناء عملياته المختلفة وفق أنظمة تقنية تتسجم مع حداثة العصر الحديث، 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 وتهتم موظفي الخدمة المدنية بالتنسيق مع الجهات المعنية.

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

- تطوير أرشيف المعاملات الصادرة بإمكانية عرض الصادر 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 خدمة إجراءات لجان فحص مدى ملائمة المتقدمين للوظائف من ذوي الإعاقة لصالح الإدارة العامة للسياسات.
- حوسبة خدمة إنهاء خدمة موظف عقد ديوان موظفين بسبب الغياب لصالح الإدارة العامة للشؤون القانونية.
- حوسبة خدمة وقف بدل سفر ثابت للموظفين الموقوفين عن العمل لأسباب مختلفة لصالح الإدارة العامة للشؤون القانونية.
- حوسبة خدمة إعادة صرف بدل سفر للموظفين الموقوفين عن العمل وتم إعادتهم للعمل لصالح الإدارة العامة للشؤون القانونية.

القانونية.

- حوسبة خدمة عدم تسليم العمل لصالح الإدارة العامة للشؤون القانونية.
- حوسبة خدمة بشأن التصديق على عقوبة لصالح الإدارة العامة للشؤون القانونية.
- حوسبة خدمة بشأن ترشيح عضو لجنة تحقيق لصالح الإدارة العامة للشؤون القانونية.
- حوسبة خدمة بشأن ترشيح عضو لجنة محو عقوبة تأديبية لصالح الإدارة العامة للشؤون القانونية.
- حوسبة بطاقة الملخص الإشرافي في الهيكليات بحيث يتم عرض المحتويات والموظفين المسكنين والمكلفين على المواقع الإشرافية.

- حوسبة شاشة الرفض لمعاملات النقل الداخلي والمواصلات الإلكترونية الخاصة بالتعليم لصالح الإدارة العامة لشؤون الموظفين.

- حوسبة شاشة إعادة صرف بدل التعديل الوظيفي الخاص بملف نائب مدير مدرسة لصالح الإدارة العامة للتعيينات.

- تطوير شاشة إدارة الخدمات بتفعيل إمكانية حذف الخدمات الجديدة لأغراض التعديل لصالح جميع الإدارات المنفذة للخدمات.
 - تطوير خدمات تمديد الإجازة التابعة للإدارة العامة لشؤون الموظفين بحيث تسمح بالوصول الى 5 سنوات تنفيذًا لقرار الخاص بذلك.
 - تطوير خدمة تشغيل البدلاء وربطها ببيانات الإجازات المحوسبة وتطبيق قيود منح إدخال الإجازات بشكل يدوي، وإمكانية تشغيل أكثر من بديل على فترة إجازة واحدة للموظف، وإمكانية تحديث بيانات البديل من خلال جلب بياناته من وزارة الداخلية.
 - تطوير خدمة تثبيت فترة التجربة من خلال ضبط تاريخ تعديل الحالة بحيث يكون بعد عام لصالح الإدارة العامة للتعيينات.
4. 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.
5. تطبيق سياسات الحوكمة وأمن المعلومات، من خلال الإجراءات التالية:
- إعادة هيكلة توصيلات الشبكة بين الطوابق بما يضمن تخفيف العبء على الخط الرئيسي مع غرفة السيرفرات.
 - تجهيز سيرفر محدث لإدارة ودمج خطوط الإنترنت المختلفة بما يضمن عدم انقطاع الخدمة.
 - تجهيز سيرفر متابعة أداء الشبكة والسيرفرات المختلفة PRTG وربطه مع جميع السيرفرات في إطار تحسين العمل.
 - تطوير سيرفر الأنظمة الوهمية الحالية كمرحلة أولى لاستكمال الباقي.
 - تنصيب سيرفر Mikrotik Domain Controller بنسخة محدثة لنظام التشغيل وعمل شهادة SSL لبرنامج الديوان الداخلي.
 - ترقيم نقاط الشبكة في جميع الطوابق في الديوان بمنهجية تضمن سهولة وتنظيم أعمال الصيانة.
 - مزامنة ساعة السيرفرات وجهاز البصمة مع الحاسوب الحكومي لحل مشكلة الفرق في الوقت الحاصلة في أنظمة الديوان.
 - تقسيم الشبكة للطوابق (الأرضي - الأول - الثاني - الثالث) إلى VLANs وتحديد صلاحيات الوصول لكل منهم الى موارد الشبكة.
 - ترتيب الأسلاك في خزانات الشبكة في الطوابق (الأرضي - الأول - الثاني) وتحسين عمليات الوصول في حالات الصيانة.

- تجهيز سيرفر GIT داخلي لربطه مع المبرمجين على النظام الداخلي لتنظيم أعمال البرمجة على الملفات المشتركة.
- 6. تطوير منظومة معاملاتي، حيث تم البدء بخدمة (الترقية المستحقة) وتم تنفيذ ما يلي:
 - الانتهاء من شاشة تقديم طلب معاملة خاصة بالموظف بما يشمل تطبيق جميع القيود وحفظ طلب جديد.
 - حوسبة عرض طلبات الموظف.
 - حوسبة حذف الطلب.
 - حوسبة استعراض تفاصيل الطلب.
 - حوسبة خدمات (الشؤون الإدارية) - (تقديم، حذف، إرجاع، رفض) طلب معاملة لموظف.
- 7. استكمال عمليات ربط قواعد بيانات الديوان مع الأنظمة المحوسبة التي تضم عمليات الموارد البشرية 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.
- 8. أعمال الصيانة والدعم الفني، وتمثلت في:
 - إجراء ما يقارب 600 عملية صيانة ودعم فني (صيانة أجهزة - صيانة برامج وأنظمة - تحديث صلاحيات - أعمال على الشبكة).
 - 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.
 - المتابعة 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 تنسم 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. استمرار العمل في ملف إعادة هندسة العمليات حيث تم الانتهاء من إعادة هندسة الخدمات الآتية: (الترقية المستحقة، تثبيت فترة التجربة، صرف بدل التنقل).
2. استمرار الأعمال التطويرية على نظام إدارة الموارد البشرية HRMIS الخاص بديوان الموظفين العام من قبل وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات.
3. متابعة الموقع الإلكتروني الجديد الخاص بديوان الموظفين العام والعمل على ضمان جودة المحتويات والمنشورات.
4. تطوير شاشة التشغيل على بند البدلاء، من خلال ربط الخدمة بالإجازات المعتمدة على النظام المحسوب.
5. العمل على تطوير آليات تقديم الخدمات من خلال حوسبة وتعديل إجراءات تنفيذها.
6. وضع التصورات والمقترحات التطويرية لعملية النشر في بوابة التوظيف على الموقع الإلكتروني الجديد لديوان الموظفين العام وجاري متابعة تطبيق التطويرات المطلوبة.
7. تحديث نماذج الديوان المستخدمة في طلب الخدمات المقدمة من ديوان الموظفين العام ونشرها على الموقع الإلكتروني.
8. توحيد نماذج المراسلات الداخلية داخل ديوان الموظفين العام وتعميمها على الإدارات.
9. العمل على توحيد مسميات المعاملات الصادرة عن ديوان الموظفين العام حيث تم الشروع بالمعاملات الصادرة عن الإدارة العامة لشؤون الموظفين.
10. المشاركة في وضع التصورات اللازمة لتطوير البيئة المكانية للأرشيف المركزي في ديوان الموظفين العام.
11. استمرار العمل على تطوير البيئة المكانية في ديوان الموظفين العام بما يتناسب مع معايير الجودة ويضمن راحة الموظفين وتحقيق بيئة مناسبة لاستقبال المراجعين.
12. العمل على تطوير التقارير الدورية الصادرة عن ديوان الموظفين العام وذلك من خلال تشكيل فريق لإعداد ومتابعة التقارير الدورية وإعداد ما يلزم من النماذج والتصاميم.
13. تطوير معادلة لاحتساب معدلات الانضباط بالدوام الإداري داخل ديوان الموظفين العام.
14. وضع مقترح خاص بإعداد مذكرات العرض وربطها بالخدمات المقدمة في ديوان الموظفين العام.
15. استمرار العمل على إدخال المواقع الجغرافية للمواقع الحكومية على برنامج تحديد المواقع الجغرافية حيث تم الانتهاء من إضافة ما يزيد عن (550) مقر حكومي.
16. المشاركة في الاجتماعات الخاصة بإعداد دليل التوظيف مع الإدارات المعنية وبحضور رئيس ديوان الموظفين العام.
17. تقديم مقترح لحوسبة خدمة طلب التغطية الإعلامية، من قبل وحدة العلاقات العامة والتعاون الدولي.

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 (7) جولات رقابية على جلسات مقابلات مسابقات الوظائف العادية لوظائف (طبيب بشري عام، فني مونتاج، منسق لجان، مهندس بيئي، سائق إسعاف، سائق، طبيب بشري أخصائي باطنة أعصاب).
- تنفيذ عدد (12) جولات رقابية على جلسات مقابلات مسابقات وظائف إشرافية في الفئة الثانية لوظيفة مشرف تربوي.
- تنفيذ عدد (32) جولات 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 (2) تقرير حول الإنجاز الشهري للإدارات والوحدات عن شهري يناير، وفبراير 2023م.
- إعداد عدد (4) تقرير حول المراسلات الصادرة والواردة الأسبوعي.
- إعداد عدد (4) حول التدقيق 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 التخصصية.
- إعداد عدد (3) تقرير حول جلسات مقابلات المسابقات الإشرافية لوظائف الفئة الأولى.
- تقرير حول تدقيق بيانات المتقدمين لمقابلات وظيفة "مشرف تربوي".
- 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).

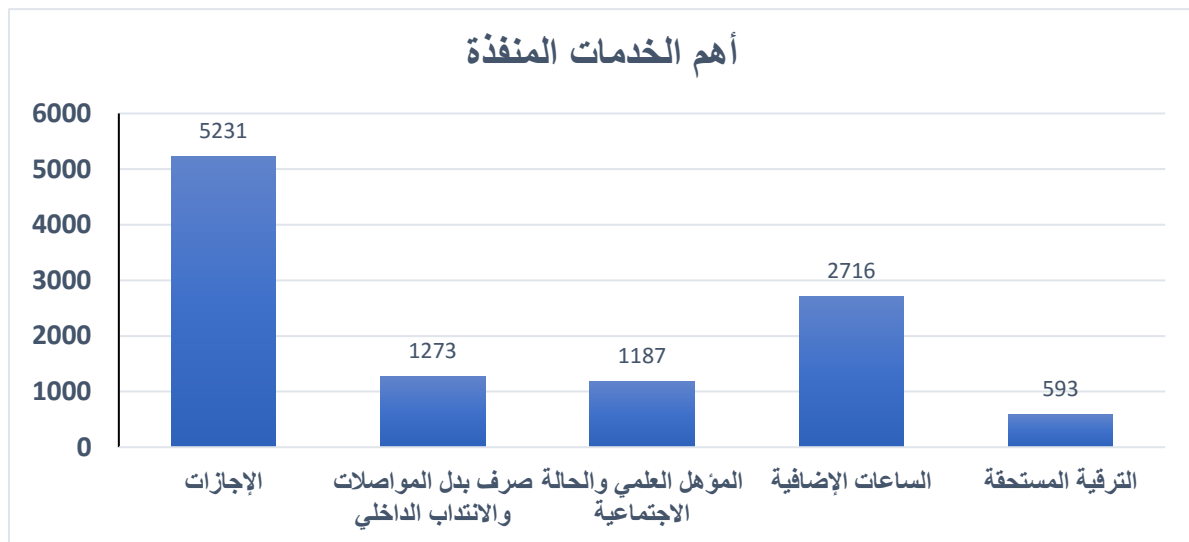
5. متابعة عملية تقييم الأداء الحكومية للعام 2022 وتقديم الدعم الفني اللازم بالخصوص.

شئون الموظفين:

ينفذ ديوان الموظفين العديد من الأنشطة التي تخدم موظفي الخدمة المدنية وذلك من خلال تنفيذ عدد كبير من المعاملات وقد بلغت خلال الربع الأول من العام 2023 قرابة (23595) معاملة كما هو موضح في جدول رقم 5 والذي يظهر أبرز أنواع المعاملات المنفذة.

جدول رقم 5: ملخص معاملات موظفي الخدمة المدنية

| م | بيان | العدد |
|----------------|--|--------------|
| 1. | معاملات الإجازات بأنواعها | 5231 |
| 2. | اعتماد مرضية/ لائق للخدمة من عدمه/ تقرير طبي خارجي/ إيقاف معاملة/ رفض | 1824 |
| 3. | الساعات الإضافية | 2716 |
| 4. | صرف/إيقاف بدل السفر الثابت/انتداب داخلي تغيير عنوان السكن | 2665 |
| 5. | معاملات الترقية مستحقة | 593 |
| 6. | معاملات المؤهل العلمي ومعاملات الحالة الاجتماعية | 1187 |
| 7. | غلاف نهاية الخدمة/ تقاعد شيخوخة/ لائق الخدمة من عدمه/ منحة أشهر الوفاة | 1098 |
| 8. | تدقيق كشف العمر للموظفين | 82 |
| 9. | حصر المتغييبين عن العمل | 150 |
| 10. | (نظر وحفظ) | 647 |
| 11. | ترحيل الإجازات الكتروني لموظفي 4 وزارات ومؤسسات حكومية | 4500 |
| 12. | معاملات أخرى | 2902 |
| المجموع | | 23595 |



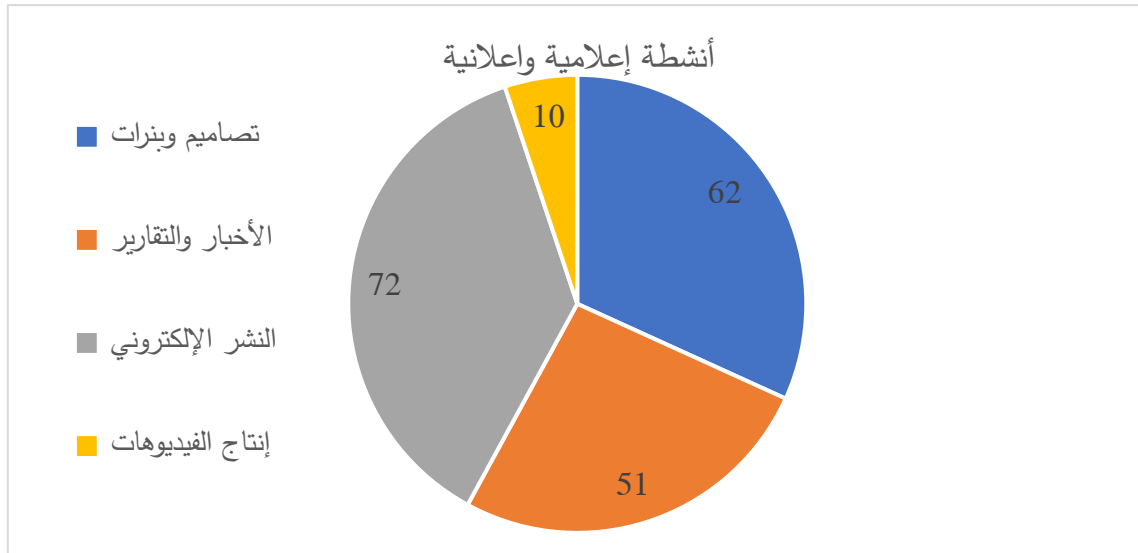
شكل رقم 5: توضيح لأهم الخدمات المنفذة

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، ساعياً 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 بالعديد من المواد الإعلامية وإعداد ما يلزم من تصاميم وفيديوهات ومنشورات إخبارية.
2. 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.
3. تصميم وإطلاق الإصدار الثاني من مدونة السلوك الوظيفي عبر موقع الديوان والترويج لها إعلامياً.
4. إعداد وتصميم ونشر فيديو يبرز أهم الأنشطة والفعاليات والإنجازات لديوان الموظفين العام خلال العام 2022.
5. تنمية الجانب الاجتماعي للموظفين من خلال
 - تكريم عدد من الموظفين الفائزين بالمسابقات الإشرافية لموقع مدير دائرة.
 - مشاركة الموظفين أفرانهم وأحزانهم من خلال تشكيل وفود لزيارة الأخوة أصحاب المناسبات في بيوتهم.
6. عقد مؤتمر صحفي تحت عنوان "مع مسؤول" في المكتب الإعلامي الحكومي للحديث عن إنجازات ديوان الموظفين خلال عام 2022.
7. تنمية الجانب الرياضي من خلال حجز صالة سعد صايل، تمهيداً لبدء انطلاق الفعاليات الرياضية الخاصة بديوان الموظفين العام بعد شهر رمضان المبارك.
8. استقبال ما يزيد عن (8400) مراجع وما يقرب (360) اتصال هاتفي في مركز خدمة الجمهور حيث تم التعامل مع المراجعين بما يتوافق مع ميثاق متلقي الخدمة.
9. رسم خطة واضحة لتطوير عمل الإعلام الجديد ومنصاته الفاعلة الخاصة بديوان الموظفين العام والبدء بتطبيقها لرفع أعداد المتابعين والتحضير لإنشاء ستوديو ديوان الموظفين العام.
10. مواصلة العمل على تطوير الجوانب الإعلامية والأشكال الصحفية المختلفة، والاتفاق على زيادة النشر مع وسائل الإعلام المختلفة، عبر خطة وضعت خلال لقاء خاص مع محمد حبيب مسؤول وحدة النشر في المكتب الإعلامي الحكومي.

11. تنفيذ العديد من الأنشطة الإعلامية والتصاميم الإعلانية ونشرها عبر مختلف منصات الديوان الإعلامية كما يوضح شكل رقم 4.



شكل رقم 6: أبرز الأنشطة الإعلامية

الزيارات والوفود

استقبل ديوان الموظفين العام خلال الربع الأول من العام 2023 بعض الوفود الزائرة بينما نفذ عدة زيارات لمؤسسات مختلفة نذكر بعضها في الجدول رقم 6.

جدول رقم 6: 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 تهتم 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 |

| م. | البيان | هدف الزيارة | النتائج |
|-----|---|---|---|
| 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) |

الشئون 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:

- التأكد من مطابقة المصاعد المستخدمة في ديوان الموظفين العام للمواصفات القياسية المعتمدة من مؤسسة الدفاع المدني الفلسطيني للحفاظ على سلامة مستخدميها ولتعزيز سياسة الأمن والسلامة.
- 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.
- العمل على تعزيز الموارد المادية في إدارات ووحدات الديوان المختلفة من خلال توفير مستلزمات التالية:
 - أجهزة تكييف عدد (2).
 - شاشات حاسوب عدد (3).

- أجهزة ماسح ضوئي (سكانر) عدد (3).
- نسخة جديدة من برنامج الحماية Zoom الخاص بعقد المقابلات والدورات التدريبية عن بعد.
- قرطاسية ومستلزمات مكتبية وضيافة للإدارات.
- الدعم اللوجستي الكامل واللازم للجان المنعقدة داخل الديوان.

أما في الجانب المالي فقد تم متابعة تنفيذ موازنة 2023م وإدارة المدفوعات والاستحقاقات والمشتريات والعقود وذلك من خلال:

- إدارة أموال الديوان وفقا للضوابط والإجراءات المحاسبية المعتمدة والإشراف على عمليات الصرف من الموازنة.
- التدقيق المالي والمحاسبي للمشتريات والخدمات والإشراف على المصروفات النقدية.
- رفع التقارير والجدول 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:

- الإشراف والمتابعة لدوام الموظفين خلال العام بالإضافة الى الإجازات والأذونات والخصم من الراتب.
- 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 شئون الموظفين القياسي 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:

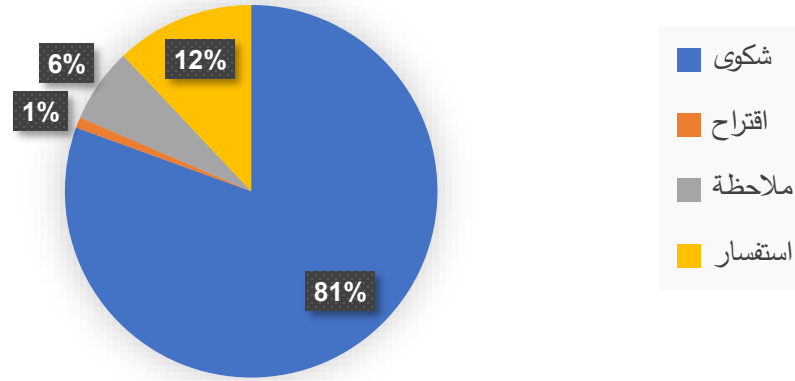
يحرص ديوان الموظفين العام على بناء حالة من التواصل الفعال مع مختلف شرائح الجهات المستفيدة، والاستماع إلى ملاحظاتهم وتوصياتهم حول جودة الخدمات المقدمة، وصولاً إلى استقبال شكاوى المواطنين والتماساتهم، ومعالجتها بالطريقة التي تضمن تحقيق مبادئ النزاهة والشفافية، وتطبيق معايير العدالة في مجالات العمل خاصة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

1. الاستجابة لشكاوى متلقي الخدمة فقد استقبل ديوان الموظفين العام ما يقرب من (328) 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 المرسله من ديوان المظالم، وذلك كما يوضح جدول رقم 7 حيث تم التعامل مباشرة مع جميع هذه الشكاوى ومعالجتها وعمل ما يلزم بالخصوص.
2. استقبال عدد (35) 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 الى ديوان المظالم.
4. إعداد مقترح الخطة التطويرية التشغيلية للعام 2023م الخاصة بوحدة الشكاوى وإرسال نسخة لمكتب رئيس الديوان ولوحدة الجودة والتطوير المؤسسي.

جدول رقم 7: ملخص الشكاوى

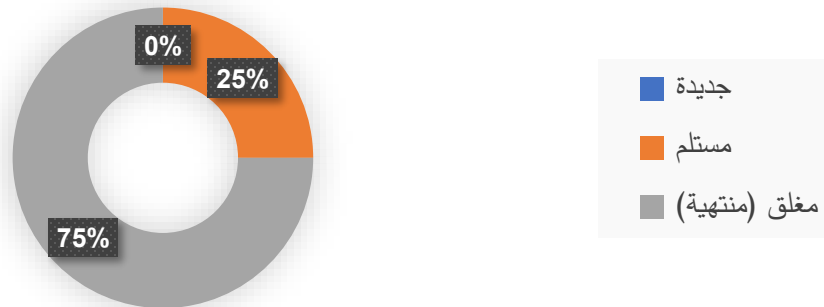
| م | البيان | العدد |
|----|--|-------|
| 1. | شكاوى/التماسات ورقية | 110 |
| 2. | شكاوى/استفسارات إلكترونية | 108 |
| 3. | متابعة شكاوى/استفسارات عبر نظام راسل الحكومي والاتصالات الهاتفية | 80 |
| 4. | متابعة والرد على الشكاوى المرسلة من ديوان المظالم | 30 |
| | المجموع | 328 |

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

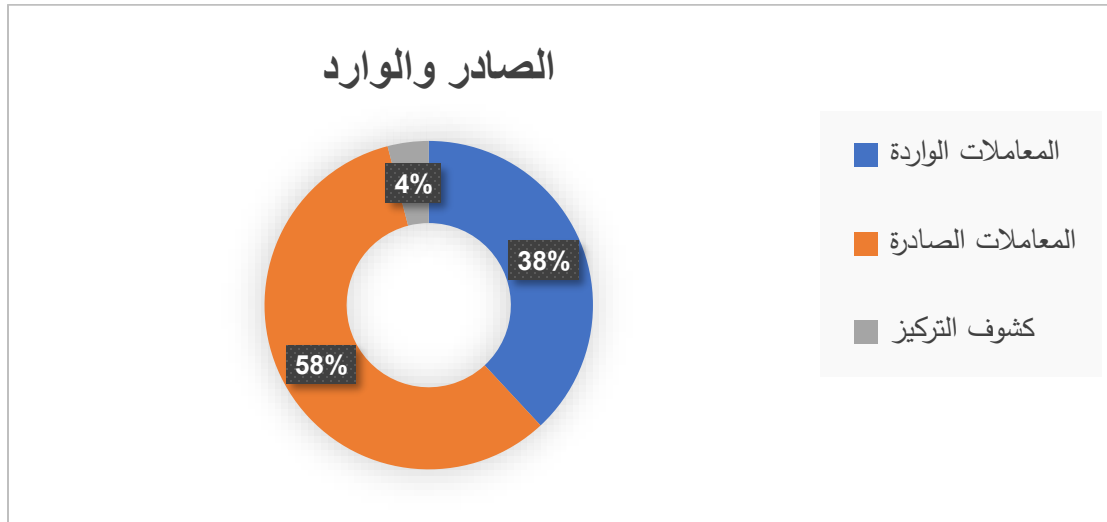
المعاملات الصادرة والواردة:

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 (12900) معاملة واردة من مختلف الدوائر الحكومية وتم إدخالهم عبر المنظومة المحوسبة بعد المسح الإلكتروني لما يزيد عن (59100) ورقة، بينما قام بتصدير ما يزيد عن (19600) معاملة كما هو موضح في جدول رقم 8.

جدول رقم 8: ملخص معاملات أرشيف الخدمة المدنية

| الصادر والوارد | | | | |
|-----------------------------------|--------------------------|----------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| المعاملات الواردة | صور المعاملات الواردة | المعاملات الصادرة | صور المعاملات الصادرة | كشف التركيز لوزارة المالية |
| 12935 | 59175 | 19661 | 25349 | 1371 |
| إجمالي المعاملات الواردة والصادرة | | 32596 | | |
| إجمالي الصور المسحوبة | | 84524 | | |
| الأرشفة المركزي | | | | |
| الملفات المطلوبة | الملفات المستلمة | الملفات المعادة | الملفات المحولة تأمين ومعاشات | |
| 2653 | 3716 | 1881 | 294 | |



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 9 اللجان التي يشارك فيها الديوان ودورية انعقادها.

جدول رقم 9: اللجان الحكومية والداخلية

| م. | البيان | عدد الاجتماعات | النوع |
|-----|---|----------------|--------|
| 1. | لجنة الصياغة الخاصة بالمجلس التشريعي الفلسطيني | 6 | حكومية |
| 2. | اللجنة الفنية واللجنة القانونية الحكومية | 10 | حكومية |
| 3. | اللجنة الفنية المساعدة للجنة الشؤون الإدارية المشكلة من (الأمانة العامة لمجلس الوزراء ووزارة المالية) | 1 | حكومية |
| 4. | لجنة إعداد لائحة تنفيذه لقانون التقاعد المعدل رقم 7 لسنة 2005م | 8 | حكومية |
| 5. | لجنة اعتماد سنوات الأسر | 6 | حكومية |
| 6. | لجنة التقاعد المبكر | 6 | حكومية |
| 7. | لجنة اعتماد الشهداء | 4 | حكومية |
| 8. | لجنة دليل توحيد التحقيقات الإدارية | 2 | حكومية |
| 9. | لجنة التطوع الحكومية | 2 | حكومية |
| 10. | لجنة المؤهلات العليا للأطباء | 2 | حكومية |
| 11. | اللجنة العليا لصرف المستحقات | 14 | حكومية |
| 12. | لجنة القومسيون الطبي للموظفين الموجودين في الخارج | 1 | حكومية |
| 13. | لجنة التأصيل الفقهي | 2 | حكومية |
| 14. | لجنة لإعادة النظر في فصل الموظف محمد يوسف خواجه لدى بلدية غزة | 1 | حكومية |
| 15. | لجنة فرز طلبات التوظيف للمسميات الإشرافية والمؤهل العلمي | 9 | داخلية |
| 16. | لجنة إعادة هندسة العمليات الخاصة بالديوان | 11 | داخلية |
| 17. | لجنة الطوارئ | 5 | داخلية |
| 18. | لجنة إعداد تقارير عن الإجازات الدراسية وبدل المياومة بدون راتب | 4 | داخلية |
| 19. | لجنة تسليم ملفات الموظفين المنتهية خدماتهم لوزارة المالية مع الإدارة العامة للشؤون القانونية والإدارة العامة لشؤون الموظفين ووحدة الأرشيف المركزي | 2 | داخلية |
| 20. | لجنة الإجازات بدون راتب والإجازات الدراسية | 1 | داخلية |

| م.م | البيان | عدد الاجتماعات | النوع |
|-----------------|--|----------------|--------------|
| 21. | لجنة متابعة الحالة الوظيفية والإجراءات الخاصة (مستكشف/مستكشف عائد) وتدقيق بيانات موظفي الخدمة العامة | 2 | داخلية |
| 22. | لجنة مشروع إعداد الأوصاف الوظيفية والمسميات الوظيفية والمؤهلات العلمية | 2 | داخلية |
| 23. | لجنة التظلمات على الوظائف الإشرافية | 1 | داخلية |
| 24. | لجنة التظلمات والتكليفات | 1 | داخلية |
| 25. | لجنة التعديل الوظيفي وتوحيد العمل في الإدارة العامة للتعيينات والإدارة العامة لشئون الموظفين | 1 | داخلية |
| 26. | لجنة فحص عروض الأسعار | 4 | داخلية |
| 27. | لجنة الضبط والاستلام | 4 | داخلية |
| 28. | لجنة فرز الملفات | 1 | داخلية |
| 29. | لجنة الإئتلاف | 2 | داخلية |
| إجمالي اللقاءات | | 114 | حكومي وداخلي |

ورش العمل والاجتماعات:

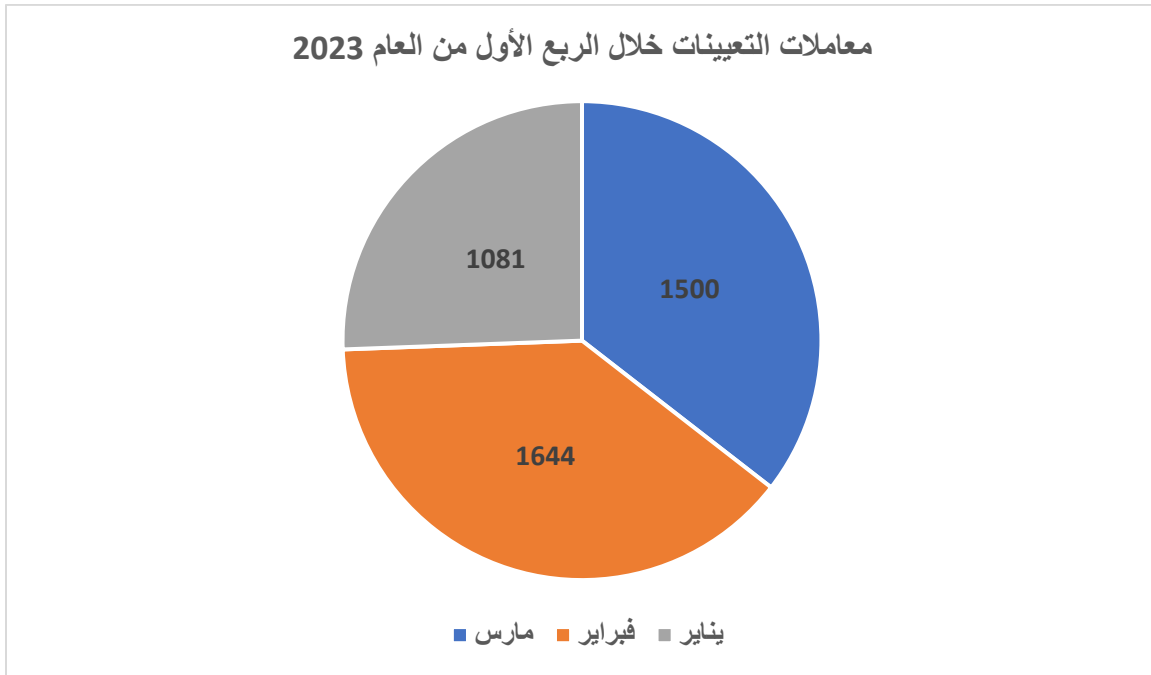
تم عقد مجموعة من ورش العمل والاجتماعات الداخلية بين الإدارات والخارجية مع بعض الجهات الحكومية بهدف تذليل العقبات في تقديم الخدمات ومناقشة ملفات العمل المشترك ويوضح جدول رقم 10 اهم هذه الاجتماعات واللقاءات.

جدول رقم 10: ورش العمل والاجتماعات واللقاءات

| م.م | البيان | عدد الاجتماعات |
|-----|--|----------------|
| 1. | ورشة عمل بخصوص وظيفة "كاتب ضبط" والتعاون مع الجهات المختصة لإعادة صياغة المهام الوظيفية لوظيفة "كاتب ضبط" وتخصيص وظيفة "كاتب ضبط" للمؤسسات القضائية فقط وتفعيل دور السكرتير للدوائر الحكومية. | 1 |
| 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. | 1 |
| 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. | 1 |
| 4. | ورشة عمل بعنوان (حصر الاحتياجات وتحديث مصفوفة التدريب) | 1 |
| 5. | ورشة عمل بخصوص تنفيذ إجراءات خلو طرف الإلكتروني | 1 |
| 6. | ورشة عمل خاصة بتطوير منظومة الشكاوى الإلكترونية المركزية | 1 |
| 7. | ورشة عمل خاصة بالمستكشفين بالتعاون مع وزارة المالية | 1 |
| 8. | ورشة عمل لمناقشة ملف المؤهلات العلمية وآلية تعديل بيانات المؤهل العلمي للمسجلين بنظام الدخول الموحد | 1 |
| 9. | ورشة عمل لتطوير دليل التوظيف | 4 |
| 10. | ورشة عمل بخصوص المعاملات غير المنجزة من بداية عام 2022 وحتى نهاية شهر يناير من العام 2023 | 3 |
| 11. | لقاءات تحضيرية خاصة بأعمال لجان التوظيف والتعديل الوظيفي | 29 |
| 12. | عقد مجلس الديوان لمناقشة عدد من المواضيع واتخاذ القرارات | 11 |
| 13. | لقاءات بين ديوان الموظفين العام والنيابة العامة بخصوص الربط الإلكتروني مع النيابة العامة فيما يتعلق بالقضايا الإدارية والجزائية التي تخص الموظفين. | 4 |
| 14. | عقد لقاء مشترك بشأن المسميات الوظيفية مع وزارة الأوقاف والشؤون الدينية لدراسة المسميات الوظيفية في قطاع الشؤون الدينية. | 1 |
| 15. | لقاء لمناقشة دليل قياس العبء الوظيفي | 2 |

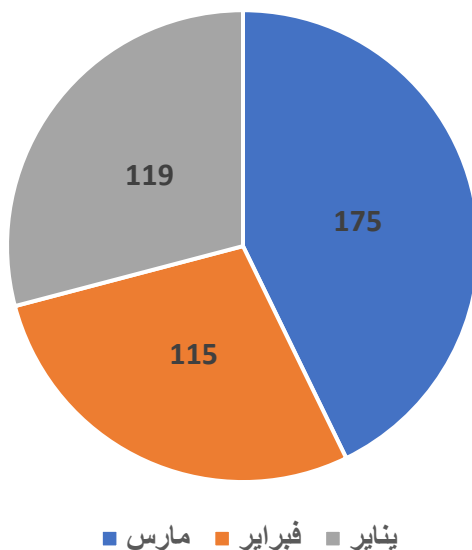
| م.م | البيان | عدد الاجتماعات |
|-----------------|---|----------------|
| 16. | لقاء بخصوص إعداد دليل الأوصاف الوظيفية للخدمة المدنية. | 2 |
| 17. | لقاءات فريق إعادة هندسة العمليات | 11 |
| 18. | اجتماع مع أعضاء مجلس إدارة صندوق النفقة لمعالجة بعض الإجراءات المتعلقة بموظفي صندوق النفقة وفقاً لأحكام الإعارة في قانون الخدمة المدنية بناءً على قرار لجنة متابعة العمل الحكومي رقم (2022/201/44). | 1 |
| 19. | عقد لقاءات مع عدة دوائر حكومية لمناقشة ملف حصر الاحتياجات التدريبية للوزارات | 4 |
| 20. | لقاءات متعددة بين ديوان الموظفين العام ووزارة التربية والتعليم لمناقشة العديد من القضايا المشتركة | 7 |
| 21. | تنفيذ عدد من اللقاءات بين مختلف إدارات الديوان لبحث تطوير الإجراءات والخدمات وبحث القضايا المشتركة | 42 |
| إجمالي اللقاءات | | 129 |

الملخص البياني للإنجازات:



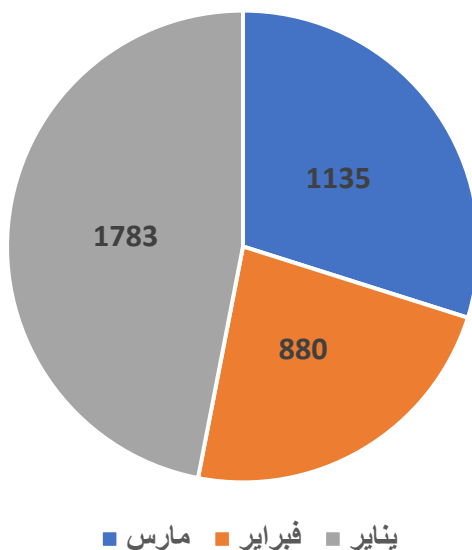
شكل رقم 10: معاملات التعيينات خلال الربع الأول من العام 2023

معاملات تنمية الموارد البشرية خلال الربع الأول من العام 2023



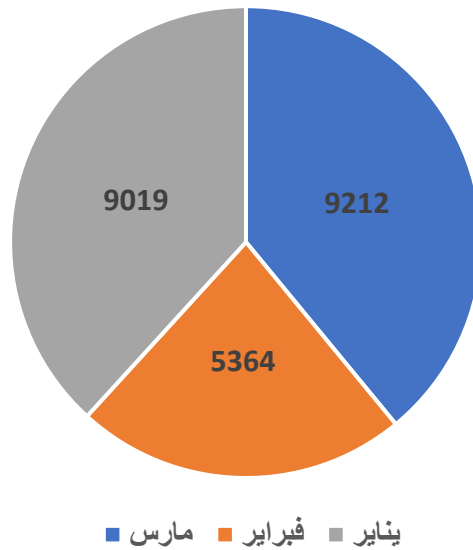
شكل رقم 11: معاملات تنمية الموارد البشرية خلال الربع الأول من العام 2023

معاملات الشئون القانونية خلال الربع الأول من العام 2023



شكل رقم 12: معاملات الشئون القانونية خلال الربع الأول من العام 2023

معاملات شئون الموظفين خلال الربع الأول من العام 2023



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

نسبة الإنجاز من الخطة التشغيلية للعام 2023

| الهدف | البرنامج | وزن البرنامج | نسبة الإنجاز للبرامج % | نسبة الإنجاز للأهداف % | نسبة الإنجاز للخطة التشغيلية للربع الأول |
|--|--|--------------|------------------------|------------------------|--|
| رفع كفاءة وفاعلية عملية الاستقطاب وإدارة الحراك الوظيفي للموارد البشرية في الخدمة المدنية الوزن (20%) | تطوير نظام الاستقطاب وفق مبادئ النزاهة والشفافية والمساءلة | 50 | 8.93 | 3.646 | 27.84 |
| | إدارة إجراءات التعيينات والعقود والحراك الوظيفي | 30 | 8.3 | | |
| | إدارة معلومات عملية الاستقطاب والتعيين | 20 | 1 | | |
| تطوير خطط وسياسات إدارة رأس المال البشري وفق مبادئ الجدارة والتميز والتحفيز الوزن (25%) | تطوير نظم عمل رأس المال البشري | 40 | 18.8 | 11.1125 | |
| | الدراسات المستقبلية والبحوث | 30 | 13.5 | | |
| | تطوير البيئة النازمة لدمج ذوي الإعاقة في الوظيفة العامة | 10 | 7.2 | | |
| | تعزيز كفاءة موظفي الخدمة المدنية | 15 | 3.8 | | |
| | تطوير البنية المعلوماتية لديوان الموظفين | 5 | 1.13 | | |
| تنمية وتطوير رأس المال البشري لتحقيق الريادة الوزن (20%) | تطوير أنظمة التقييم لموظفي الخدمة المدنية | 25 | 4.46 | 5.782 | |
| | تطوير أداء رأس المال البشري الحكومي وتعزيز منصات المعرفة | 35 | 10.85 | | |
| | تفعيل المعهد الوطني للإدارة العامة والقيادة (NIPAL) | 40 | 13.6 | | |
| حوكمة وتحديث تشريعات وأنظمة الموارد البشرية وتعزيز الرقابة عليها الوزن (10%) | تطوير تشريعات وأنظمة قطاع الخدمة المدنية | 25 | 17 | 2.87 | |
| | الارتقاء بالوعي القانوني لموظفي الخدمة المدنية | 25 | 3.25 | | |
| | ضمان تقديم خدمات قانونية فعالة لقطاع الخدمة المدنية | 25 | 3.95 | | |
| | تطوير نظام رقابي تكاملي فعال تشاركي لقطاع الخدمة المدنية | 25 | 4.5 | | |
| ضمان تقديم خدمات موارد بشرية فعالة ومتكاملة عبر توظيف أحدث أساليب التحول التكنولوجي والرقمي ونظم الجودة الوزن (25%) | تعزيز التكنولوجيا والأنظمة الذكية للموارد البشرية | 20 | 2 | 4.43 | |
| | تعزيز تكامل الخدمات المحوسبة لديوان الموظفين العام | 30 | 4.46 | | |
| | إدارة الموارد المالية بكفاءة وفاعلية | 10 | 2.37 | | |
| | ضمان تطبيق معايير الجودة والتميز المؤسسي | 25 | 5 | | |
| | ضمان تحقيق الاتصال الداخلي والخارجي | 15 | 3.89 | | |

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

جدول رقم 11: 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 | 10 |
| 3. | عدد الذين تلقوا تدريب من خلال ديوان الموظفين العام | 2794 | 542 |
| 4. | عدد ورش العمل والأيام الدراسية المنعقدة داخلياً | 8 | 15 |
| 5. | عدد المشاركات في ورش العمل والأيام الدراسية الخارجية | 5 | 30 |
| 6. | عدد اللجان الحكومية التي يرأسها ديوان الموظفين | 11 | 3 |
| 7. | عدد اللجان الحكومية التي يشارك بعضويتها ديوان الموظفين | 13 | 10 |
| 8. | عدد اللجان الداخلية لديوان الموظفين | 14 | 15 |
| 9. | عدد اللجان المشكلة المرتبطة بعمليات التوظيف | 46 | 119 |
| 10. | عدد المسابقات التي تم تجهيزها خلال العام | 36 | 110 |
| 11. | عدد الأدوار الوظيفية سارية المفعول | 39 | 129 |
| 12. | عدد الاتفاقيات والتفاهات التي تم إبرامها مع المؤسسات المختلفة | 2 | 11 |
| 13. | متوسط عدد المراجعات السنوي للديوان من المواطنين | 35000 | 8400 |
| 14. | عدد تقارير الرقابة الداخلية السنوية | 9 | 17 |
| 15. | عدد القوانين والأدلة الإجرائية واللوائح والدراسات التي تم إصدارها أو مراجعتها | 26 | 6 |

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 لما له من دور إيجابي في تحسين ورفع كفاءة وسرعة العمل.
- حرص ديوان الموظفين العام على إعداد برامج تدريبية متنوعة وبصفة مستمرة 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 والقيادة.

5. فتح باب التنافس على العديد من الوظائف المطروحة حسب الاحتياجات تطبيقاً 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 دوران التوظيف.

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 حيث إنها تشكل منطلقاً لتطوير الخدمات المقدمة من الديوان لصالح موظفي الخدمة المدنية.