



سياسة الجودة  
للأمانة العامة لمجلس الوزراء

**تمهيد**

تلتزم الأمانة العامة لمجلس الوزراء بدورها المحوري كمنظم وداعم لعمل مجلس الوزراء في تأدية مهامه، وتقديم الدعم القانوني والإداري واللوجستي اللازم لعمل المجلس. وتقوم الأمانة العامة بمتابعة الدوائر الحكومية للإرتقاء بمستوى الأداء الحكومي وجودة الخدمات الحكومية، لتحقيق رضا المواطنين، من خلال إجراءات التخطيط والخدمات الحكومية، ومتابعة تنفيذها مع كافة الدوائر الحكومية ذات العلاقة. وانطلاقاً من توجهات الأمانة العامة الرامية لتحقيق التميز، فإننا نتعهد بالالتزام بتطبيق المتطلبات القياسية لنظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 وفق الأسس التالية:

● **التميز المؤسسي/ استدامة الأداء والنتائج المتميزة**

تسعى الأمانة العامة إلى تحقيق التميز في أدائها وفقاً لأعلى مستويات الجودة، وإدارة كافة عملياتها بكفاءة وفعالية، من خلال العمل المتواصل لتطبيق أفضل المعايير والممارسات في مجال الجودة والتميز المؤسسي، ومواكبة التطور التكنولوجي وتقليل المخاطر وتحسين العمليات ورفع مستوى الأداء، انسجاماً مع تطلعات الدوائر الحكومية.

● **التحسين المستمر**

التحسين المستمر للسياسات والإجراءات في الأمانة العامة بما ينسجم مع استراتيجيتها وخططها التشغيلية، والمتابعة والمراجعة المستمرة لتنفيذ الخطط ضمن الموارد المتاحة والتشريعات السارية.

● **العلاقة مع الجهات المعنية**

- موائمة أعمال مجلس الوزراء من النواحي القانونية والإدارية والتكنولوجية والتنفيذية، مع أجندة الحكومة واستراتيجيتها.
- الالتزام بتوفير الدعم والإسناد للدوائر الحكومية بما يساعد بتعزيز ثقة المواطن الفلسطيني بالخدمات الحكومية، من خلال متابعة جودة الخدمات الحكومية، وإعداد الخطط والمعايير لتقييمها وتطويرها، وترجمة احتياجات وتطلعات المواطنين ودمجها بالأولويات والسياسات الوطنية الحكومية، ومتابعة الشكاوى.
- الارتقاء بالأداء الحكومي من خلال المشاركة في وضع الخطط والبرامج الحكومية التشغيلية بالتنسيق مع الدوائر الحكومية، ومتابعة تنفيذ وتقييم هذه الخطط والبرامج، وإعداد تقارير ونتائج مؤشرات الأداء الحكومي بشكل دوري.



● مشاركة الموظفين

تؤمن الأمانة العامة بأهمية ودور العنصر البشري في تحقيق رؤيتها ورسالتها وأهدافها الاستراتيجية، ولذلك تسعى إلى تمكين وتدريب الموظفين لضمان أداء مهامهم بكفاءة وبما يتفق مع معايير الجودة، إضافةً لإشراكهم في التخطيط والتنفيذ لنظام إدارة الجودة.

● التشريعات والمعايير الدولية

الالتزام بالقانون الأساسي لدولة فلسطين والتشريعات السارية، وخطط الحكومة الاستراتيجية والتشغيلية، التي تحكم عمل الأمانة العامة وعمل الدوائر الحكومية، وضمان تطبيق نظام إدارة الجودة 9001:2015 والمحافظة عليه ومراجعتها بصورة دورية لضمان فعالية النظام والتحسين المستمر بما يتفق مع متطلبات نظام إدارة الجودة، كما تلتزم بنظم الإدارة الحديثة والمعايير العالمية.

● الحفاظ على سرية البيانات والمعلومات

المحافظة على سرية البيانات والمعلومات المكتوبة والمرئية والمسموعة والإلكترونية وعدم اطلاق أي جهة عليها أو على محتواها أو ما يدل على طبيعتها أو العبث فيها، أو إتاحة الفرصة للغير بالكشف أو الاختراق لأي بيانات أو معلومات بشكل عارض أو مقصود، إلا وفق التشريعات السارية.

تلتزم الأمانة العامة بنشر هذه السياسة إلى جميع موظفي الأمانة العامة، وكافة الجهات المعنية، وتوضيح مضمونها وغاياتها لهم، وتقع مسؤولية تنفيذها على عاتق جميع موظفي الأمانة العامة وفق الإجراءات ذات العلاقة، وتلتزم الأمانة العامة بتطبيق هذه السياسة وتحديثها بشكل دوري، وتبني أهداف الجودة وقياسها وتحديثها باستمرار، لضمان توافيقها مع أنشطة وأعمال الأمانة العامة.

د. أمجد غانم

الأمين العام لمجلس الوزراء