مجلس الوزراء

تقرير الأداء السنوي للأمانة العامة لمجلس الوزراء

2023

مكتب الأمين العام

2024/2/12

دولــة فلسطـــين
مجلس الوزراء
الأمانة العامة

تقرير الأداء السنوي للأمانة العامة لمجلس الوزراء للعام 2024م

للتواصل والإستفسار يرجى الإتصال على الرقم: 02-2969770 أو فاكس رقم: 02-2950979
أو على البريد الإلكتروني Diwan@pmo.gov.ps

جميع الحقوق محفوظة للأمانة العامة لمجلس الوزراء 2024© الماصيون – رام الله – فلسطين.

الفهرست

كلمة الأمين العام لمجلس الوزراء ---------- 4
الملخص التنفيذي ---------- 10
إضاءات تلخص إنجازات الأمانة العامة في العام 2023 ---------- 22
عن الأمانة العامة لمجلس الوزراء ---------- 23
منهجية العمل ---------- 28
المحور الأول: دعم أعمال مجلس الوزراء ---------- 30
أولاً: أعمال شؤون مجلس الوزراء ومتابعة تنفيذ القرارات واللجان الحكومية ---------- 30
ثانياً: الدعم والمساندة القانونية لمجلس الوزراء ---------- 38
ثالثا: التخطيط والإستراتيجيات وموائمة ودعم العمليات ---------- 44
رابعاً: العلاقات العامة والإعلام ---------- 49
المحور الثاني: إدارة الجودة والإرتقاء بالخدمات الحكومية ---------- 52
أولاً: نظام إدارة الجودة ---------- 52
ثانياً: الإدارة العامة للخدمات الحكومية ---------- 53
المحور الثالث: صون الحريات وتعزيز الشفافية وتعزيز دور المرأة ---------- 58
أولاً: مجال الشكاوى الحكومية ---------- 58
ثانياً: تعزيز التواصل مع المؤسسات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني والمواطنين ---------- 59
ثالثاً: تعزيز دور المرأة ووحدة النوع الإجتماعي ---------- 64
المحور الرابع: تعزيز البيئة الإدارية والتكنولوجية ---------- 66
أولاً: الشؤون الإدارية والمالية ---------- 66
ثانياً: الرقابة الداخلية ---------- 69
ثالثاً: تكنولوجيا المعلومات ---------- 69

كلمة الأمين العام لمجلس الوزراء

يسّرني أن أضع بين أيديكم تقرير الأداء للعام 2023 الذي يلخّص توجهات عمل الأمانة العامة لمجلس الوزراء والتدخلات التي قامت بها في إطار الخطة الإستراتيجية المعتمدة وما إنبثق عنها من خطط تشغيلية حدّدت نشاطات الإدارات العامة والدوائر العاملة من خلال إستهدافات واضحة ومؤشرات قابلة للقياس. وقد شكّلت الخطة الإستراتيجية بوصلة العمل للإرتقاء ببنية المؤسسة وأدائها على جميع المستويات لتمكين الأمانة العامة من تأدية واجباتها في دعم أعمال مجلس الوزراء وتنفيذ خطة عمل الحكومة وتطوير الأداء الحكومي وإستدامة بيئة العمل المؤسسي.

وقد إستطاعت الأمانة العامة أن تقدم نموذجاً متقدماً من العمل والأداء المؤسسي على الرغم من كل المعيقات والصعاب التي يمّر بها شعبنا، سيما ممارسات الإحتلال التعسفية بحق أبناءنا وأراضينا من إجتياحات، وإعتقالات، وحواجز، وقتل وتدمير ممنهج للبيوت والأراضي والبنى التحتية، وتهويد القدس، وإطلاق عنان المستوطنين، والحرب الهمجية التي شنّها على أهلنا في قطاع غزة الحبيب. كما وتستمر الأزمة المالية المتفاقمة التي تعاني منها السلطة الوطنية الفلسطينية بسبب قرصنة الإحتلال المستمرة منذ سنوات لأموال المقاصة، وشّح الدعم الدولي، مما يشكّل عبئاً على أبناء شعبنا يهدف الى تقويض جهود إقامة الدولة الفلسطينية، وحال دون تحقيق العديد من المشاريع التطويرية المقرّة.

وبتوجيه ومساندة دولة رئيس الوزراء إستطاعت الأمانة العامة لمجلس الوزراء أن تطوّر سياسات وآليات العمل بشكل منهجي إنطلاقاً من رؤية تقوم على أهمية مأسسة العمل وتطوير الخبرات والكفاءات في المؤسسة، وتعزيز البنية التحتية للتكنولوجيا، وتوفير بيئة عمل محفّزة للقيام بالمهام المنوطة بها، بالإضافة الى تطوير آليات العمل وتعزيز العلاقة مع الدوائر الحكومية للإرتقاء بخدماتها المقدمة للمواطنين، والتوجه لتوطيد العلاقة مع مؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات الإعلامية لتعزيز الشفافية والحوار.

يلقي هذا التقرير الضوء على أهم التدخلات والنشاطات التي قامت بها الأمانة العامة خلال العام 2023 من خلال أربع محاور، يركز المحور الأول على دور الأمانة العامة في دعم أعمال مجلس الوزراء، حيث قدّمت الأمانة العامة الإمكانيات اللوجستية والإدارية والقانونية والتقنية لتمكين مجلس الوزراء من القيام بأعماله، وتطوير إستخدام التقنيات والأنظمة الإلكترونية من خلال البرنامج الإلكتروني للإدارة العامة لشؤون مجلس الوزراء والخاص بمتابعة أعمال مجلس الوزراء، ونظام تحليل ومتابعة تنفيذ القرارات والتكليفات الصادرة عن مجلس الوزراء، ونظام متابعة أعمال اللجان الحكومية.

ويتطرق المحور الثاني الى إدارة الجودة والإرتقاء بالخدمات الحكومية، حيث عملت الأمانة العامة على الإرتقاء بعمل الدوائر الحكومية، والمتابعة والتنسيق وتدريب الكوادر الحكومية على إعداد أدلة إجراءات العمل القياسية الموحدة وفق النموذج المعتمد من مجلس الوزراء، والنهوض بالخدمات الحكومية من خلال تقييمها عبر إستبيانات وعبر أسلوب المتسوق الخفي لقياس رضا كل من مقدمي ومتلقي الخدمات الحكومية لدى وزارة الداخلية في مديريات طولكرم وبيت لحم وأريحا. وإستمر العمل مع الدوائر الحكومية على تطوير جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وتطوير "الدليل الالكتروني للخدمات الحكومية " وإطلاقه بشكله الجديد.

أما المحور الثالث، فيلخص دور الأمانة العامة في صون الحريات وتعزيز الشفافية وتعزيز دور المرأة، حيث قامت الأمانة العامة بترقية وحدة الشكاوى التابعة لها لتصبح الإدارة العامة للشكاوى والمجتمع المدني والتواصل، بهدف تعزيز عملها في متابعة ومعالجة الشكاوى المقدمة من المواطنين عبر النظام الإلكتروني، وتدريب وتطوير عمل وحدات الشكاوى في الدوائر الحكومية، بالإضافة الى تعزيز العلاقة مع المواطنين ومؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات الإعلامية.

ويتطرق المحور الأخير الى تعزيز البيئة الإدارية والتكنولوجيا في الأمانة العامة، لخلق بيئة عمل تسهم في تعزيز أداء الكادر من خلال تسكين الموظفين ذوي الكفاءة والخبرة على الهيكل التنظيمي الذي تم إعتماده، ومتابعة شؤون الموظفين، وتوفير الإحتياجات الإدارية والمكتبية والتدريبية، ومتابعة المشاريع التطويرية، وأعمال الصيانة والعزل، ضمن الإمكانيات المتوفرة، والعمل على توفير النفقات من خلال إنجاز مشروع الطاقة الشمسية بقدرة (78) كيلو واط والبدء بعملية الإنتاج التي ساهمت بنسبة توفير في استهلاك الكهرباء بلغت (36%) من قيمة الفاتورة. كما إستمرت الأمانة العامة بتعزيز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، بما يشمل تحديث البرامج والأجهزة، تحسين إدارة البيانات، تطوير تطبيقات متخصصة وتعزيز قدرات الشبكات وتحسين إدارة ومراقبة البنية التحتية.

وبتوجيه من مجلس الوزراء أثمرت جهود الأمانة العامة نحو المأسسة والتطوير الى الحصول على الشهادة الدولية لنظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 ، بالإضافة الى نيل" الجائزة الفضية لمسابقة جوائز ستيفي للشرق الأوسط وشمال أفريقيا The Middle East & North Africa Stevie Awards عن فئة "الإستخدام المُبتكر للتكنولوجيا في خدمة المواطنين– القطاع الحكومي، لمنظومة "حكومتي" نيابة عن مجلس الوزراء، وذلك ضمن عملية تنافسية ضمت أكثر من (800) مؤسسة من الدوائر الحكومية والقطاع الخاص والبلديات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وشملت 20 دولة. وتهدف جوائز ستيفي العالمية إلى تكريم الإنجازات والمساهمات الإيجابية التي تقدمها الجهات والمؤسسات والمختصين في جميع أنحاء العالم، وفي كل عام تضم الجوائز أكثر من 200 محكّم بما في ذلك نخبة من أكثر المديرين التنفيذيين ورجال الأعمال والمبتكرين قوة وتأثيراً على مستوى العالم.

نجدد شكرنا وتقديرنا لطاقم الأمانة العامة لمجلس الوزراء وموظفيه على كل الجهود التي بذلوها للإرتقاء بالعمل وتحقيق الإنجازات، ونتطلع الى مزيد من العطاء والتقدم في خدمة أبناء شعبنا ووطننا.

د. أمجد غانم
أمين عام مجلس الوزراء

GCL INTERNATIONAL

Certificate of Registration

This is to certify that the

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

of

Council of Ministers Cabinet Secretariat

AlMasyoun , Ramallah , 2466, PALESTINE

for

Provision of legal, administrative, and logistical support to the Council of Ministers, monitoring and evaluation, quality assurance and complaint services to government departments

has been assessed and registered against the provisions of

ISO 9001:2015

International Standard

with

Registration Number:	75Q22232	Cycle Start Date:	11 May 2023
Project:	47-22232-1-Q	Approval Date:	11 May 2023
		Issue Date:	11 May 2023
Certification Approved By:		Expiry Date:	11 May 2026
Doug Page-Symonds			
Chief Executive Officer			

MEMBER OF MULTILATERAL RECOGNITION ARRANGEMENT IAF

UKAS MANAGEMENT SYSTEMS 5965

This certificate remains the property of GCL International Ltd. Registration is subject to the Scheme Rules which are published at www.gcl-intl.com. Any misuse, alteration, forgery or falsification is an unlawful act. Please validate the authenticity of this certificate by visiting www.gcl-intl.com or email to certification@gcl-intl.com

GCL INTERNATIONAL LTD
Level 1, Devonshire House, One Mayfair Place, London, W1J 8AJ, United Kingdom.

S/N: 80020967
PIN: 81036054

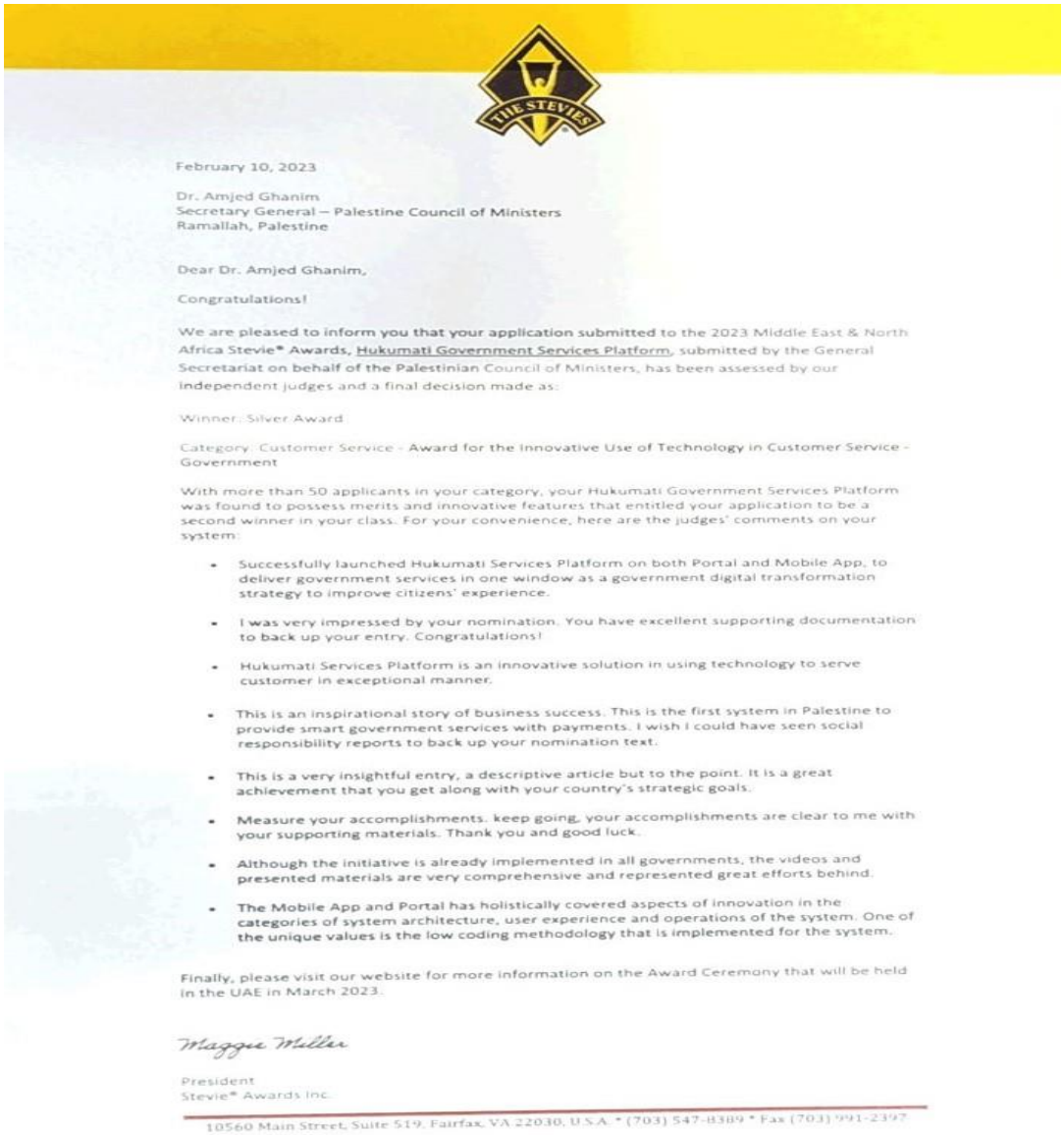
نالت الأمانة العامة لمجلس الوزراء الشهادة الدولية لنظام إدارة الجودة ISO9001:2015

حصدت الأمانة العامة نيابة عن مجلس الوزراء الجائزة الفضية لمسابقة جوائز ستيفي للشرق الأوسط وشمال أفريقيا

The Middle East & North Africa Stevie Awards

عن فئة "الاستخدام المُبتكر للتكنولوجيا في خدمة المواطنين– القطاع الحكومي

لمنظومة "حكومتي"



February 10, 2023

Dr. Amjed Ghanim
Secretary General – Palestine Council of Ministers
Ramallah, Palestine

Dear Dr. Amjed Ghanim,

Congratulations!

We are pleased to inform you that your application submitted to the 2023 Middle East & North Africa Stevie® Awards, Hukumati Government Services Platform, submitted by the General Secretariat on behalf of the Palestinian Council of Ministers, has been assessed by our independent judges and a final decision made as:

Winner: Silver Award

Category: Customer Service - Award for the Innovative Use of Technology in Customer Service - Government

With more than 50 applicants in your category, your Hukumati Government Services Platform was found to possess merits and innovative features that entitled your application to be a second winner in your class. For your convenience, here are the judges' comments on your system:

- Successfully launched Hukumati Services Platform on both Portal and Mobile App, to deliver government services in one window as a government digital transformation strategy to improve citizens' experience.
- I was very impressed by your nomination. You have excellent supporting documentation to back up your entry. Congratulations!
- Hukumati Services Platform is an innovative solution in using technology to serve customer in exceptional manner.
- This is an inspirational story of business success. This is the first system in Palestine to provide smart government services with payments. I wish I could have seen social responsibility reports to back up your nomination text.
- This is a very insightful entry, a descriptive article but to the point. It is a great achievement that you get along with your country's strategic goals.
- Measure your accomplishments. keep going, your accomplishments are clear to me with your supporting materials. Thank you and good luck.
- Although the initiative is already implemented in all governments, the videos and presented materials are very comprehensive and represented great efforts behind.
- The Mobile App and Portal has holistically covered aspects of innovation in the categories of system architecture, user experience and operations of the system. One of the unique values is the low coding methodology that is implemented for the system.

Finally, please visit our website for more information on the Award Ceremony that will be held in the UAE in March 2023.

Maggie Miller

President
Stevie® Awards Inc.

10560 Main Street, Suite 519, Fairfax, VA 22030, U.S.A. * (703) 547-8389 * Fax (703) 991-2347

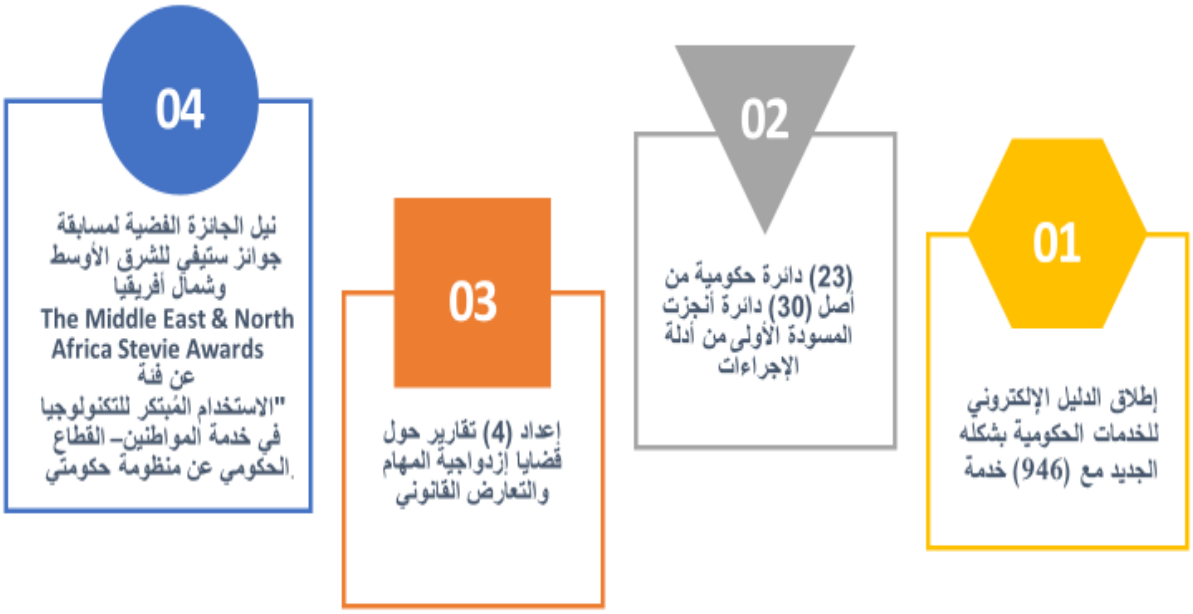
رسالة الحصول على الجائزة الفضية لمسابقة جوائز ستيفي للشرق الأوسط وشمال أفريقيا

The Middle East & North Africa Stevie Awards

نيابة عن مجلس الوزراء عن فئة "الإستخدام المُبتكر للتكنولوجيا في خدمة المواطنين– القطاع الحكومي

لمنظومة "حكومتي"

الخدمات الحكومية



الملخص التنفيذي

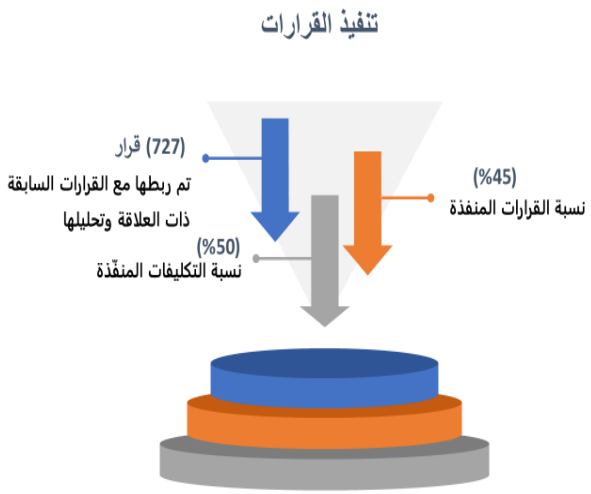
إجتماعات مجلس الوزراء

عقد مجلس الوزراء خلال العام 2023 (50) جلسة، منها (48) جلسة عادية وجلستين طارئتين، وقد قامت الأمانة العامة بتقديم جميع أشكال الدعم الفني واللوجستي والإداري والقانوني لإنجاح عقد جلسات المجلس في مقر الأمانة العامة لمجلس الوزراء (قاعة القدس). كما تمكّنت الأمانة العامة من زيادة عدد مستخدمي البرنامج الإلكتروني للإدارة العامة لشؤون مجلس الوزراء والخاص بمتابعة أعمال مجلس الوزراء، حيث وصل عدد المستخدمين الى (134) مستخدم، منهم (14%) من كادر الأمانة العامة لمجلس الوزراء، (17%) من وحدات الدوائر الحكومية، (19%) من الوزراء، و(51%) من المؤسسات غير الوزارية.

متابعة نتائج جلسات مجلس الوزراء من قرارات ولجان حكومية

عملت الأمانة العامة على متابعة تنفيذ القرارات الحكومية الصادرة عن جلسات مجلس الوزراء، حيث تم تحليل ومتابعة تنفيذ (727) قرار، وقد بلغت نسبة القرارات المنفّذة بعد إستثناء القرارات الروتينية (45%) بينما ما زال (37%) من القرارات قيد التنفيذ، و(18%) لم يتم البدء بتنفيذها من قبل الجهات المعنية. كما عملت على متابعة التكليفات، حيث تم تنفيذ (50%) منها، بينما لا زال (37%) من التكليفات قيد التنفيذ، و(13%) لم يتم البدء بتنفيذها بعد.

وقد تم تحليل وتصنيف القرارات وفقاً للبرنامج الحكومي، وحسب المجالات التنموية والمستويات الإدارية، ووفقاً لنوعها، ووفق الجهات الإدارية المسؤولة عن التنفيذ. وقد صدر تقرير مفصل حول القرارات وفاعلية تنفيذها خلال العام 2023، ومن هذه القرارات بلغت نسبة القرارات الروتينية الصادرة عن مجلس الوزراء حوالي 40%.

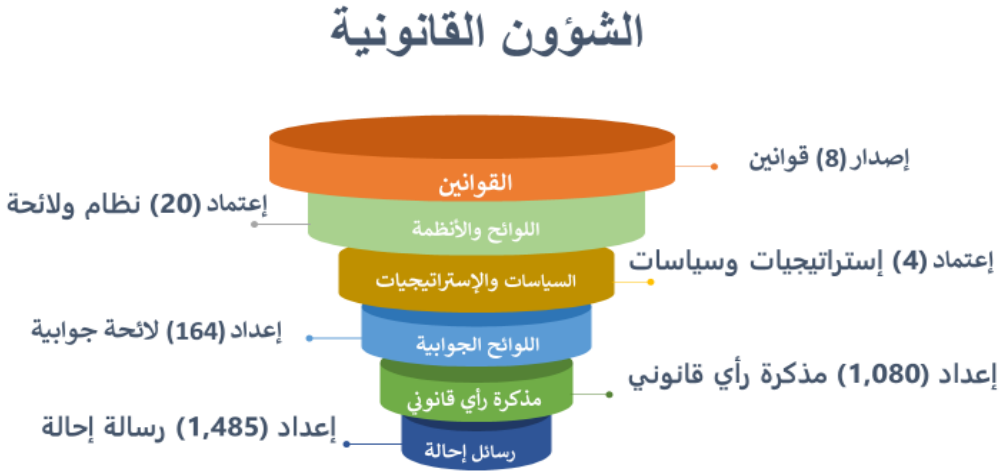


كما وفّرت الأمانة العامة الدعم الكامل لعمل اللجان الحكومية للقيام بمهامها، وعقد جلساتها ورفع توصياتها لمجلس الوزراء لإتخاذ ما يلزم من قرارات بشأنها، حيث تمت متابعة أعمال (72) لجنة حكومية تم تشكيلها خلال العام 2023 (بإستثناء لجان العطاءات) وتنسيق (300) إجتماع للجان عقدت في مقر الأمانة العامة وخارجه، وطلب إدراج (70) محضر إجتماع لجنة لمعالي الأمين العام بهدف عرضها على جلسات مجلس الوزراء، أو إصدار التوجيهات اللازمة بشأنها، حيث تم عرض توصيات (68) محضر إجتماع لجنة على جلسات مجلس الوزراء، ضمت هذه المحاضر (214) توصية، تمت المصادقة على (195) توصية منها، أي المصادقة بما نسبته (91%) من التوصيات. كما تمت متابعة إنهاء (35) لجنة للمهام الموكلة اليها وفقاً لقرار تشكيلها خلال هذه الفترة، وإعداد جميع تقارير اللجان الحكومية.

تقديم الدعم والمساندة القانونية لمجلس الوزراء

قامت الأمانة العامة بتوفير الدعم والمساندة القانونية لمجلس الوزراء، حيث قامت بدراسة وتحديد الأولويات التشريعية بالتعاون مع الوزارات والمؤسسات الحكومية، تبعها إعداد خطة دورية للتشريعات، يتم تحديثها بشكل مستمر، وتتضمن تحديد الأولويات التشريعية لجميع التشريعات التي ترد إلى الأمانة العامة بهدف عرض هذه المشاريع على جلسة مجلس الوزراء، وفق جدول زمني بناءاً على الخطة التشريعية. وقد تم إنجاز (8) قوانين وتنسيبها الى فخامة الرئيس خلال العام 2023، كما تمت المصادقة على (20) نظاماً ولائحة، والمصادقة على 4 إستراتيجيات وسياسات وأجندات. ويجري العمل حالياً على إستكمال إنجاز (32) مشروع قرار بقانون، و(31) نظاماً ولائحة، و(4) إستراتيجيات وسياسات وأجندات، مما يعكس نسبة إنجاز (31%) من الخطة التشريعية خلال العام 2023.

كما تم إعداد (1,080) مذكرة رأي قانوني في العام 2023م، وإعداد (1,485) رسالة إحالة للكتب الواردة للامانة العامة إلى الجهات المختصة للإفادة، وإعداد (164) لائحة جوابية على الدعاوى المرفوعة على مجلس الوزراء أمام المحكمة ومذكرات تنفيذ الاحكام القضائية استناداً لقانون دعاوى الحكومة، كما تم صياغة وإعداد (776) قراراً و(647) رسالة تكليف صادرة عن مجلس الوزراء في العام 2023، بالإضافة إلى (3) قرارات صادرة عن دولة رئيس الوزراء و(17) قرار صادر عن معالي الأمين العام لمجلس الوزراء. وشاركت الإدارة العامة للشؤون القانونية في مجلس الوزراء في (23) لجنة من اللجان الحكومية ولجان التحقيق المشكلة بموجب قرارات صادرة عن مجلس الوزراء، أو قرار أمين عام مجلس الوزراء.

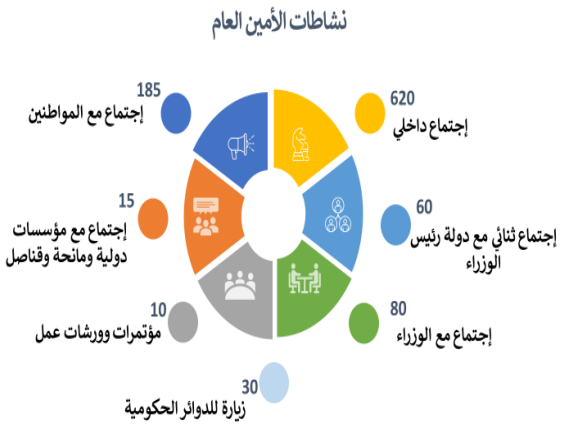


تنفيذ الإستراتيجيات الحكومية والتقييم والمتابعة

قامت الأمانة العامة لمجلس الوزراء بمتابعة إعداد خطط عمل الدوائر الحكومية المرتبطة بالنتائج للعام 2023 (الخطة التنفيذية للحكومة)، إستناداً إلى إطار النتائج الإستراتيجي، لتمثل هذه النتائج وخطط العمل الأركان الأساسية التي تعتمد الحكومة عليها في تقديم الخدمات العامة، وشملت الخطة التنفيذية للحكومة خطط تفصيلية لـ 26 قطاع وطني، بالإضافة إلى خطط تنفيذية لبعض المؤسسات التي ليس لها إستراتيجيات قطاعية. كما شاركت بإنتاج وتطوير الخطط الاستراتيجية للدوائر الحكومية للأعوام (2024–2029)، وتطوير إطار النتائج الإستراتيجي لخطة التنمية الوطنية للأعوام (2024–2029)، بالإضافة الى متابعة إستراتيجية الشراكة الأوروبية–الفلسطينية المشتركة، وإعداد سلسلة من التقارير منها: تقرير المتابعة السنوي 2022 لخطة التنمية الوطنية، ورصد ما تم إنجازه في مختلف القطاعات، وإعداد تقرير متابعة الخطة الوطنية للربعين الأول والثاني من العام 2023، وإعداد تقرير حول المشاريع والقضايا التي تم دعمها في مدينة القدس، وإعداد مصفوفة مقترحات المشاريع الإستراتيجية الكبرى ذات الأثر الملموس في حياة المواطنين بهدف تضمين أثرها المالي في الموازنة السنوية للعام 2023، ورفعها لمجلس الوزراء.

تعزيز الشراكة والتعاون مع المؤسسات الحكومية والدولية ومؤسسات المجتمع المدني والإعلام

عملت الأمانة العامة على تعزيز حضورها وتطوير أسس الشراكة مع المؤسسات الحكومية والمجتمع المدني والإعلام وفق توجهات الحكومة الثامنة عشر. وفي هذا السياق عقد الأمين (60) إجتماعاً ثنائياً مع دولة رئيس الوزراء، و(80) إجتماع مع وزراء الحكومة لنقاش الملفات المطروحة على جدول أعمال جلسات مجلس الوزراء ومتابعة التكليفات والقرارات الصادرة، ومتابعة عمل اللجان الوزارية. كما قام ب(30) زيارة لعدد من الوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية بهدف تعزيز التواصل مع الدوائر الحكومية وتقديم الدعم اللازم لعملهم، كما شارك بالإجتماعات الدورية للجنة الإصلاح الحكومي التي تعقد في مقر الرئاسة، بالإضافة الى عقد إجتماعات مع المستشار القانوني للرئاسة، وأكثر من (185) إجتماع مع مواطنين لحل قضاياهم العالقة.



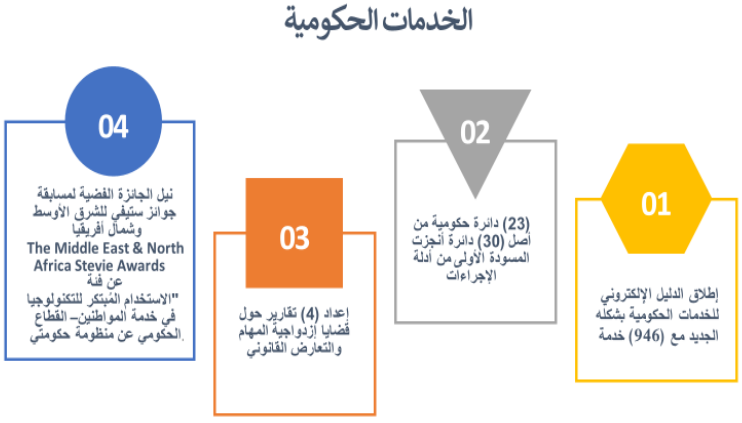
كما شارك الأمين العام كمتحدث رئيسي في أكثر من (10) مؤتمرات منها "المؤتمر الدولي الأول في التحول الرقمي" الذي عقد في الجامعة العربية الأمريكية في تموز 2023، ومؤتمر المجلس التنسيقي للقطاع الخاص والمنظمات الأهلية، ومؤتمر" آفاق التعاون مع منظمات المجتمع المدني" الذي نظمته الإدارة العامة الشكاوى والمجتمع المدني والتواصل في الأمانة العامة، والمؤتمر الوطني حول " تطبيق التوصيات الصادرة عن لجنة مناهضة التعذيب لدولة فلسطين، والمؤتمر الرابع لهيئة مكافحة الفساد 2022، ومؤتمر اكسبوتك 2022 .

وشارك في عدد من ورشات العمل مع مؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات الإعلامية والمؤسسات الدولية، ومنها ورشة عمل حول الإستراتيجية الأوروبية المشتركة(2021-2024) – مراجعة منتصف العام لنقاط العمل القطاعية، وورشة العمل الخاصة بتعامل وسائل الاعلام المحلية مع الشكاوى، وجلسة تشاورية نظمتها الأمانة العامة لمجلس الوزراء بالتعاون مع الإتحاد الأوروبي، حول مراجعة الإستراتيجية الأوروبية المشتركة (2021-2024) ومتابعة الإنجازات التي تم تحقيقها من إستراتيجية الشراكة الفلسطينية الاوروبية والتحديات التي واجهت التنفيذ وتطوير آليات الشراكة، بالإضافة الى المشاركة في حوار السياسات لعام 2023 في إطار الإستراتيجية الأوروبية المشتركة. كما عقد عدة لقاءات مع عدد من القناصل وممثلي الدول لدى السلطة الوطنية الفلسطينية، وعقد (8) إجتماعات مع رؤساء مؤسسات دولية مانحة منها GIZ و EUPOL COPPS وشركات خبرة إستشارية بهدف متابعة تنفيذ المشاريع المقدمة من المانحين وتعزيز التواصل مع الجهات الدولية والمانحة.

على المستوى الداخلي، عقد الأمين العام لمجلس الوزراء لقاءات أسبوعية مع الناطق الرسمي للحكومة للتشاور حول البيان الصحفي الأسبوعي للحكومة، ولقاءات تشاورية أخرى لنقاش القضايا المستجدة والتي تحتاج الى إضاءة إعلامية. وعقد أكثر من (620) إجتماع داخلي مع مختلف رؤساء الإدارات والوحدات والدوائر العاملة في الأمانة العامة بهدف تطوير العمل والأداء وتوجيه الإدارات ومتابعة إنجاز الملفات والمهام المطلوبة من الأمانة العامة لمجلس الوزراء.

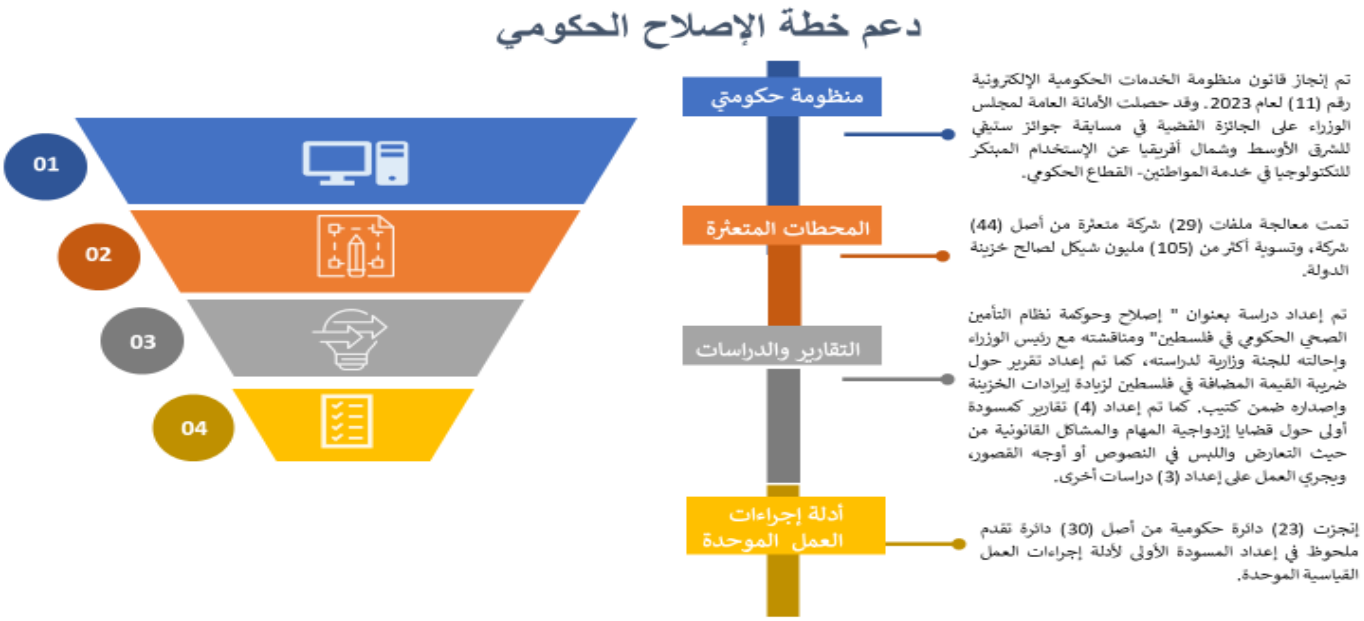
النهوض بالخدمات الحكومية

إستمرت الأمانة العامة لمجلس الوزراء بالعمل على النهوض بالخدمات الحكومية من خلال تقييمها والعمل مع الدوائر الحكومية على تطوير جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. فقد تم العمل على قياس رضا المواطنين (متلقي الخدمة) وقياس رضا الموظفين (مقدمي الخدمة) في عدة مراكز خدمية في كلٍ من محافظات بيت لحم وطولكرم وأريحا، وذلك من خلال أداة "المتسوق الخفي" والإستبيانات الخاصة بقياس الرضا، وتم إعداد التقارير بالنتائج ورفعها لمعالي الأمين العام. وقد أظهرت نتائج التقييم بأن معدل رضا المواطنين (متلقي الخدمة) عن خدمات وزارة الداخلية في المديريات الثلاثة في طولكرم وبيت لحم وأريحا والأغوار من خلال أسلوب المتسوق الخفي بلغت (61%)، وأن معدل رضا المواطنين (متلقي الخدمة) عن خدمات وزارة الداخلية في المديريات الثلاثة من خلال أسلوب الإستبيانات بلغ (63%). كما بلغ معدل رضا (مقدمي الخدمة) عن بيئة العمل في مديريات وزارة الداخلية الثلاثة ما نسبته (72%).



كما استمر العمل على تطوير "الدليل الالكتروني للخدمات الحكومية" وإطلاقه بشكله الجديد على الموقع الإلكتروني الرسمي للأمانة العامة، وتعميم الموقع على الدوائر الحكومية، حيث وصل عدد الخدمات الحكومية المقدمة إلكترونياً (946) خدمة ويتم العمل مع الدوائر الحكومية على تعديل بيانات (178) خدمة.

دعم خطة الإصلاح الحكومي



وفي إطار تأسيس منظومة الخدمات الحكومية الإلكترونية "حكومتي"، عقدت اللجنة الفنية منذ تشكيلها (33) اجتماعاً رسمياً، وتم إنجاز قانون منظومة الخدمات الحكومية الإلكترونية رقم (11) لسنة 2023، وإعداد تقرير شامل حول عمل المنظومة وتقديمه لمجلس الوزراء. هذا وقد حصلت الأمانة العامة نيابة عن مجلس الوزراء على الجائزة الفضية **في مسابقة جوائز ستيفي للشرق الأوسط وشمال أفريقيا The Middle East & North Africa Stevie Awards** **عن فئة "الإستخدام المُبتكر للتكنولوجيا في خدمة المواطنين– القطاع الحكومي لمنظومة الخدمات الحكومية الإلكترونية "حكومتي"**، ضمن عملية تنافسية ضمت أكثر من (800) مؤسسة من الدوائر الحكومية والقطاع الخاص والبلديات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا التي شملت 20 دولة.

وفي ملف المحطات المتعثرة، تمت معالجة ملفات (29) شركة متعثرة من أصل (44) شركة، وتم تسوية مبالغ تزيد عن (105) مليون شيكل بدأت الشركات بدفعها على أقساط للخزينة العامة، كما تم رهن جميع ممتلكات هذه الشركات المتعلقة بالمحطات كممتلكات دولة. وقد أدت هذه المبادرة الى إعادة تشغيل هذه المحطات، والى زيادة مبيعات الهيئة العامة للبترول من المشتقات البترولية، إضافة الى دورها في تشغيل الأيدي العاملة في المحطات.

كما تم إعداد عدد من التقارير والدراسات، منها دراسة بعنوان "إصلاح وحوكمة نظام التأمين الصحي الحكومي في فلسطين" ورفعها للأمين العام ومناقشتها مع دولة رئيس الوزراء، وقد تم إحالة الدراسة الى لجنة وزارية لدراسة وتفصيل المقترح، بالإضافة الى إعداد تقرير ضريبة القيمة المضافة (VAT) في فلسطين والذي يهدف لزيادة إيرادات الخزينة العامة، حيث تم إعداد عرض تقديمي له وطباعته ونشره وإصداره ضمن كتيب.

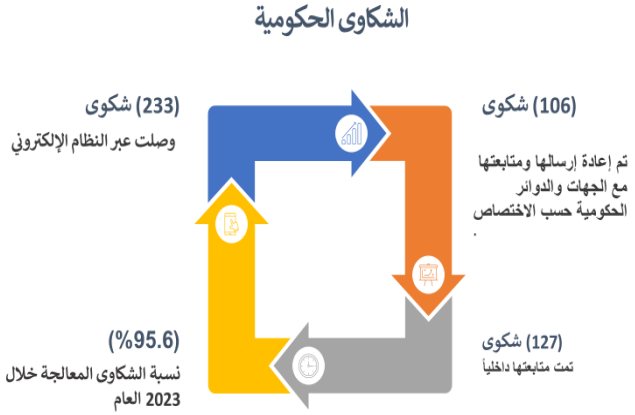
كما تابعت الأمانة العامة مع الدوائر الحكومية بشكل حثيث لإعداد أدلة إجراءات العمل القياسية الموحدة وفق النموذج المعتمد من مجلس الوزراء، حيث أنجزت (23) دائرة حكومية تقدم ملحوظ في إعداد المسودة الأولى لأدلة إجراءات عملها من أصل (30) دائرة. وتم إعداد 4 تقارير كمسودة أولى حول قضايا إزدواجية المهام والمشاكل القانونية من حيث التعارض القانوني، اللبس في النصوص، أو أوجه القصور. وأعدت مسودة أولية للإطار السياساتي لبناء الشراكات الحكومية. كما وانهت إعداد مشروع شراكة بعنوان "تطوير القدرات والمهارات الرقمية لعينة مستهدفة من المدارس الحكومية لتعزيز التعليم والكفاءات الرقمية" بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم، ووزارة التعليم العالي، ووزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وهيئة التدريب المهني والتقني، ويجري العمل على إعداد (3) مشاريع شراكة أخرى.

تعزيز التواصل مع المجتمع المدني وفعّالية التعامل مع الشكاوى المقدمة للجهات الحكومية

نظراً للأهمية التي توليها الأمانة العامة لصون الحريات وتعزيز فعّالية التعامل مع الشكاوى المقدمة للجهات الحكومية من خلال متابعة الشكاوى المقدمة من المواطنين والتواصل مع المجتمع المدني، قامت الأمانة العامة بالإرتقاء بدور وعمل وحدة الشكاوى لتصبح " الإدارة العامة للشكاوى والمجتمع المدني والتواصل" والتي عقدت (12) لقاء مع الدوائر الحكومية شملت وزارات، مؤسسات حكومية غير الوزارية، زيارات الى عدد من المحافظات، ولقاءات مع أجهزة الأمنية. وقدمت (6) دورات تدريبية لمندوبي الوزارات في المديريات والموظفين الجدد، وأنجزت ثلاث ورشات خاصة بمهارات الإتصال والتواصل بالإضافة الى ورشتي عمل إستهدفتا مؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات الإعلامية، وذلك في إطار التوعية والمتابعة للشكاوى المقدمة للجهات الحكومية.

وقد إستقبلت الأمانة العامة عبر النظام المحوسب (233) شكوى خلال العام 2023، منها (106) شكوى تم إعادة إرسالها ومتابعتها مع الجهات والدوائر الحكومية حسب الاختصاص، و(127) شكوى تمت متابعتها في الإدارة العامة للشكاوى، حيث تم قبول (68) شكوى فيما تم رفض (59) شكوى، بينما تمت معالجة (65) شكوى من الشكاوى المقبولة، وبقيت (3) شكاوى قيد المعالجة، بنسبة معالجة بلغت (96%). هذا وعملت الأمانة العامة على متابعة جميع الشكاوى

العالقة والمتعثرة من خلال النظام المحوسب الذي تم ربطه مع جميع وحدات وأقسام الشكاوى في الدوائر الحكومية، كما وتم اعداد (4) تقارير ربعية خاصة بالشكاوى العالقة والمتعثرة وارسالها لجميع الدوائر الحكومية التي عملت بدورها على معالجة عدد كبير منها. هذا وقد تم إعداد التقرير السنوي للشكاوى للعام 2023 لرفعه وإعتماده من مجلس الوزراء.



الإهتمام بقضايا النوع الإجتماعي

قامت الأمانة العامة لمجلس الوزراء من خلال وحدة النوع الإجتماعي بالمشاركة في إعداد وتسليم تقرير إنجازات إتفاقية مناهضة جميع أشكال التمييز ضد المرأة، وإعداد وتسليم التقرير الإلكتروني لقرار مجلس الأمن رقم (1325) حول المرأة والأمن والسلام، والعمل على اعداد (4) أوراق بحثية مستجيبة للنوع الإجتماعي بالتعاون مع وزارة شؤون المرأة والشرطة الأوروبية، بالإضافة الى تنفيذ مركز مسؤولية وحدة النوع الاجتماعي في إستراتيجية المشاركة السياسية للمرأة (2023-2030)، وقد شاركت الأمانة العامة في (7) جلسات توجيه وإرشاد لدعم عمل وحدة النوع الاجتماعي وتطويرها بالتعاون مع الشرطة الأوروبية.

كما شاركت في ورشة عمل حول الموازنات الحساسة للنوع الإجتماعي بحضور أعضاء اللجنة الوطنية وأعضاء اللجنة الفنية، وتمت صياغة مسودة أولية حول نظام الموازنات الحساسة، وأنجزت عدد من التدريبات والأنشطة التفاعلية لبناء القدرات وتحسين المهارات الشخصية بالتعاون مع الشرطة الأوروبية، وتدريبات حول التخطيط الإستراتيجي من منظور النوع الإجتماعي. كما شاركت وحدة النوع الإجتماعي في عضوية وسكرتاريا الأمانة العامة في لجنة الموازنات الحساسة للنوع الاجتماعي ومتابعة تنفيذ التوصيات.

الإرتقاء بالبنية المؤسسية للأمانة العامة

إستكملت الأمانة العامة بناء نظام إدارة الجودة الذي بدأ قبل عام، وتم استحداث بعض إجراءات العمل وتطوير بعضها الآخر ضمن "دليل إجراءات عمل الأمانة العامة لمجلس الوزراء"، حيث تم مراجعة الدليل بعد التدقيق الداخلي، وإعتماد الإصدار الثاني من الدليل ونشره. كما تم تنفيذ تدقيق خارجي على نظام إدارة الجودة بتاريخ 2023/5/3، **ونالت الأمانة العامة لمجلس الوزراء الشهادة الدولية لنظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 بتاريخ 2023/05/11.**

GCL INTERNATIONAL

Certificate of Registration

This is to certify that the
QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
of
Council of Ministers Cabinet Secretariat
AlMayoun , Ramallah , 2466, PALESTINE
for
Provision of legal, administrative, and logistical support to the Council of Ministers, monitoring and evaluation, quality assurance and complaint services to government departments
has been assessed and registered against the provisions of
ISO 9001:2015
International Standard
with

Registration Number:	75Q22232	Cycle Start Date:	11 May 2023
Project:	47-22232-1-Q	Approval Date:	11 May 2023
		Issue Date:	11 May 2023
Certification Approved By:		Expiry Date:	11 May 2026

Doug Page-Symonds
Chief Executive Officer

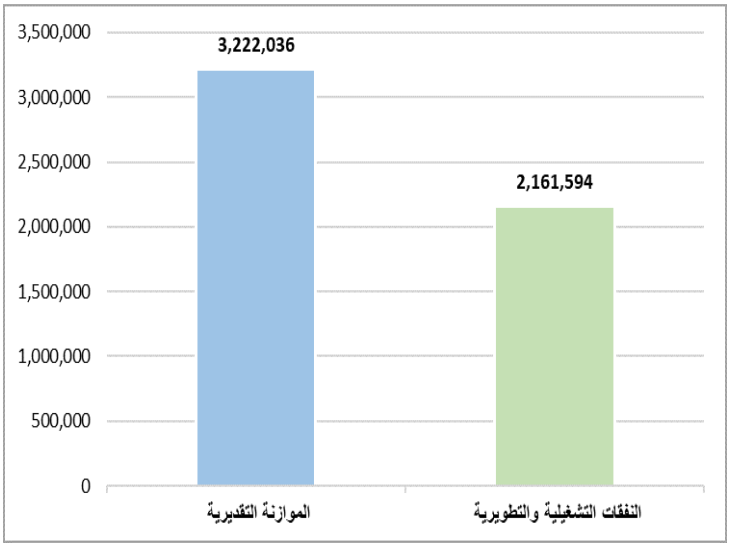
This certificate remains the property of GCL International Ltd. Registration is subject to the Scheme Rules which are published at www.gcl-intl.com. Any misuse, alteration, forgery or falsification is an unlawful act. Please validate the authenticity of this certificate by visiting www.gcl-intl.com or email to certification@gcl-intl.com
GCL INTERNATIONAL LTD
Level 1, Devonshire House, One Mayfair Place, London, W1J 8AJ, United Kingdom.
SIN: 80020967
PIN: 81036054

وإستمرت متابعة فعالية نظام إدارة الجودة بعد نيل الشهادة الدولية من خلال إجراء تعديلات على دليل الإجراءات، حيث تم إستحداث وثائق ضبط جديدة لنظام إدارة الجودة بناءً على نتائج التدقيق الخارجي منها مصفوفة صلاحيات للأنظمة الإلكترونية، وإنشاء دليل استخدام نظام إدارة الجودة الإلكتروني وذلك بهدف مأسسة العمل على النظام. كما تم تحديث سجل المخاطر الذي استحدث للمرة الأولى في الأمانة العامة لمجلس الوزراء، حيث تم توثيق عملية إعداده ضمن وثائق نظام إدارة الجودة، وإعداد خطة تصحيحية للسجل، ومتابعته مع الإدارات ذات العلاقة.

كما عملت الأمانة العامة خلال العام 2023 على إستكمال تطوير البنية المؤسسية وآليات العمل وتحسين الأداء في الأمانة العامة بتوجيهات الأمين العام، حيث تم إستحداث دائرة التخطيط والمشاريع التي عملت على تطوير نماذج وثائق المشاريع ودليل الإجراءات الخاص بالدائرة، بالتعاون مع إدارة الجودة. وعملت على التسيق مع جميع إدارات ودوائر الأمانة العامة لتطوير الخطط التشغيلية للعام 2023 ومتابعة التقدم والإنجازات الربعية وتقديم التقارير الدورية للأمين العام. كما قامت الدائرة بمتابعة سير مشاريع الأمانة العامة وتوثيقها.

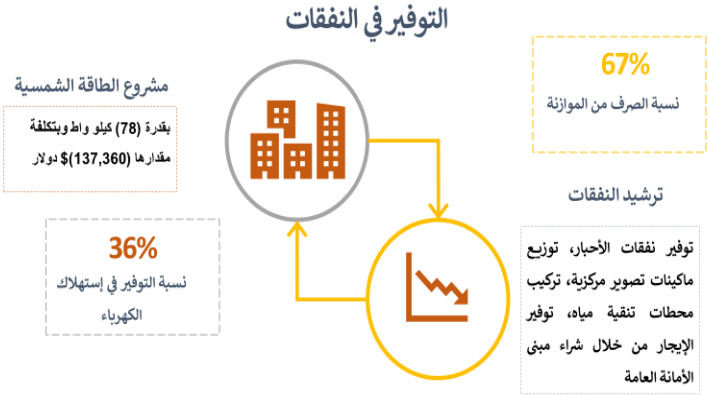
وقامت الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية بتوفير الخدمات اللازمة لتهيئة بيئة العمل المناسبة للطواقم العاملة في الأمانة العامة من إحتياجات إدارية ومكتبية وتدريبية، ومتابعة المشاريع التطويرية، وتقديم الدعم اللوجستي للطاقم والزوار والإجتماعات الداخلية وإجتماعات مجلس الوزراء واللجان، وتقديم خدمة الضيافة لإجتماعات اللجان الحكومية والزوار خلال العام، حيث تم عقد (263) إجتماع، وبلغ عدد الحضور في الاجتماعات (2,853) شخص.

بلغت **الموزنة التقديرية** للأمانة العامة للعام 2023 (نفقات تشغيلية وتطويرية) بإستثناء الرواتب (3,222,036) شيقل، في حين بلغ مجموع **النفقات** (2,161,594) شيقل، أي أن نسبة الصرف من الموازنة بلغت (67%)، والسبب في إنخفاض نسبة الصرف يعود الى تأجيل بعض المشاريع بسبب الظروف التي تمر بها دولة فلسطين، ومنها مشروع المتابعة والتقييم ومشروع تأهيل الطابق الأرضي، وإجراءات التوفير في النفقات العامة للأمانة العامة . وقد تم توفير إحتياجات الأمانة العامة والإنتهاء من تركيب أنظمة الحماية والنسخ الإحتياطي وشراء الأجهزة وغيرها، والإنتهاء من توريد وتركيب العزل الخاص بإدارة جلسات مجلس الوزراء. كما تم القيام بأعمال الصيانة المختلفة في مباني الأمانة العامة بما يشمل الدهان، صيانة الكهرباء والمياه، والتي شكّلت (13%) من النفقات التشغيلية للأمانة العامة للعام 2023.

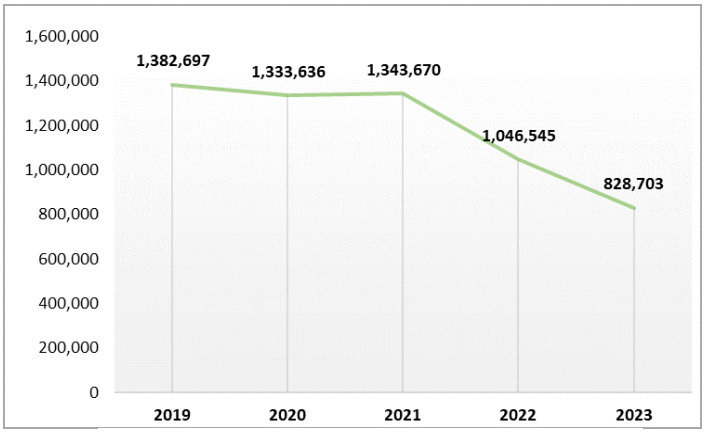


التقدم في ترشيد النفقات

تم إنجاز مشروع الطاقة الشمسية بقدرة (78) كيلو واط وبتكلفة مقدارها (137,360)$ دولار، والبدء بعملية الانتاج، حيث تم تطوير المشروع في إطار سعي الأمانة العامة لإيجاد حلول بنّاءة تسهم في خفض التكاليف التشغيلية، ونقل وتعميم التجربة إلى المؤسسات الحكومية ضمن إستراتيجية الحكومة الثامنة عشر لترشيد النفقات الحكومية. وقد إنجز المشروع بتعليمات الأمين العام وبإعتماد رئيس الوزراء بالتعاون مع سلطة الطاقة ووزارة الاشغال. وقد بلغت كمية الإنتاج خلال 6 شهور الاخيرة من العام ما مقداره (50) ميجا واط، بقيمة تقديرية للإنتاج تصل الى ما مجموعه (38,402) شيقل، بما يعكس نسبة توفير في استهلاك الكهرباء بلغت 36% من قيمة الفاتورة. قامت الامانة العامة وبتوجية من معالي الامين العام وبدعم من رئيس الوزراء بالعمل على ترشيد النفقات خلال الاعوام التالية والذي انعكس على توفير في النفقات التشغيلية للأمانة العامة بمبلغ اجمالي مقدارة (425,375 شيقل) خلال العام 2023.



وفيما يلي رسم بياني يوضح التقدم في ترشيد النفقات التشغيلية خلال الأعوام (2019-2023).



تسكين الموظفين

تم الإنتهاء من تسكين جميع الموظفين ذوي الخبرات والمؤهلات على الهيكلية المعتمدة والذين بلغ عددهم (116) موظف وموظفة. وإستمر العمل على متابعة كل ما يتعلق بالموظفين من إجراءات التعيين والنقل، التأمين الصحي، مراسلات الديوان، لجان مقابلات، سجلات الحضور والانصراف، الترقيات والإستحقاقات، حيث بلغ مجموع المعاملات الخاصة بالموارد البشرية الصادرة الى كل من وزارة المالية وديوان الموظفين والمنفّذة (211) معاملة.

رفع كفاءة الكادر الوظيفي

بلغت عدد الدورات التدريبية المنجزة خلال العام 2023 ما مجموعه (12) دورة، شارك فيها (90) موظف، حيث تركزت معظم الدورات التدريبية لتعزيز مفاهيم الجودة والشفافية، وقد نفذت غالبيتها بالتعاون مع كل من معهد التدريب المالي والمدرسة الوطنية للإدارة والدفاع المدني والهلال الأحمر الفلسطيني، بالإضافة الى تدريبات أعطيت من قبل موظفي الأمانة العامة

المتخصصين في مجالات عملهم. هذا وقد تم تأجيل عدد من الدورات المخطط لها سابقاً بسبب الظروف التي يمر بها شعبنا. ومن أهم الدورات التي قدمت لموظفي الأمانة العامة دورة إدارة المخاطر، ودورة إدارة المخاطر وفق المعيار العالمي (ISO 31000)، دورة صياغة مؤشرات قياس الأداء، دورة حول آفاق التعاون مع منظمات المجتمع المدني، دورة حول التخطيط الاستراتيجي المستجيب للنوع الاجتماعي، دورات الإسعاف الأولي والدفاع المدني، بالإضافة الى دورات تخصصية للإدارات والدوائر في الأمانة العامة.

تعزيز دور تكنولوجيا المعلومات

عملت الأمانة العامة على تعزيز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات كجزء من إستراتيجيتها لتعزيز فعالية وكفاءة أعمال الأمانة العامة لمجلس الوزراء، بما شمل تحديث البرامج والأجهزة، تحسين إدارة البيانات، تطوير تطبيقات متخصصة وتعزيز قدرات الشبكات وتحسين إدارة ومراقبة البنية التحتية بإستمرار وتحسينها إستناداً الى إحتياجات العمل. وقد بلغت نفقات المشاريع التطويرية لتكنولوجيا المعلومات خلال العام 2023 ما قيمته (707,048) شيكل بما يشكّل (53%) من قيمة النفقات التطويرية للأمانة العامة، و(33%) من قيمة النفقات التطويرية والتشغيلية.

تعزيز دور التكنولوجيا

وقد تم تكثيف جهود أمان المعلومات بواسطة تنفيذ تقنيات حديثة للكشف المبكر عن التهديدات والتعامل مع حوادث أمن المعلومات وفق نظام إدارة أمن المعلومات، وبما يشمل النفاذ المادي وقد سُجل تقدم في مجال إدارة الهويات والوصول، وتم توعية الموظفين بشكل أفضل حول مخاطر الأمان من خلال عقد (3) ورشات خاصة بالتوعية حول تهديدات الأمن السيبراني وإدارة المخاطر بالخصوص، حيث عملت الإدارة العامة لتكنولوجيا المعلومات على وضع سياسات وإجراءات الأمن المادي الذي يعتبر جانبًا مهمًا لنظام إدارة أمن المعلومات (ISMS) بهدف حماية أصول الأمانة العامة لمجلس الوزراء من التهديدات المادية. تضمن ذلك تصميم وتنفيذ ضوابط الدخول المناسبة، وضوابط الوصول، وتدابير حماية الأصول لضمان وصول الموظفين المصرح لهم فقط إلى المناطق الآمنة بالإضافة إلى نظام إدارة الزوار.

كما تم تحسين عمليات إدارة البيانات بفضل تحسين أنظمة التخزين والإستراتيجيات الفعّالة للنسخ الاحتياطي، وتنفيذ إجراءات إستعادة البيانات بشكل أسرع وأكثر كفاءة. وقد شهدت تطبيقات المؤسسة تطورًا إيجابيًا خلال العام على 2023، حيث تم تحسين أداءها وتكاملها، والتركيز على تحسين واجهات المستخدم وزيادة قابلية التكامل مع التطبيقات الأخرى، وجاري إستكمال أتمتة باقي أعمال إدارات المؤسسة والتركيز على مبادىء الشفافية ومشاركة المجتمع المدني من خلال أتمتة أعمال الخطة التشريعية التي ستتيح تقديم مقترحات وملاحظات حول مشاريع القوانين، بالاضافة الى العمل على أتمتة نموذج تقيم الخدمات واتاحته للجمهور، وعلى الصعيد الداخلي تم تطوير خدمات دعم المستخدمين وتوفير حلول فعّالة للمشكلات الفنية. كما تم اطلاق تطبيق إدارة خدمات

تكنولوجيا المعلومات لإتاحة المجال لتقديم طلب خدمة فنية وتتبع حالة الطلب. هذا ويجري تحليل دوري للمخاطر، وتحديد ومعالجة التهديدات المحتملة، كما تم تعزيز إجراءات الأمان لتعزيز مقاومة النظام للتحديات المتزايدة في مجال الأمن السيبراني، وقد بلغت نسبة التوافرية لنظام المعلومات (97.3%).

أبرز التحديات

شكّل العام 2023 سلسلة من التحديات التي واجهها الشعب الفلسطيني ككل، حيث إستمرت الإجتياحات الإسرائيلية للمدن والقرى والمخيمات الفلسطينية، وما لحقها من إجراءات تعسفية من إعتقالات، وإغلاق الطرق بالسواتر الترابية، والحواجز العسكرية، والتنكيل بالمواطنين، وإعتداءات المستوطنين، والتي زادت من معاناة الفلسطينيين على الطرقات وصعّبت الوصول الى مقار العمل والتنقل بين المدن، إضافة الى ما يعانيه الشعب الفلسطيني من حرب همجية شنّها الإحتلال على قطاع غزة. كما أن تفاقم الأزمة المالية للحكومة الفلسطينية إنعكست على عدم تلقي الموظفين لرواتبهم كاملة، وما شكّله ذلك من ضغوطات مادية ونفسية على الجميع.

أما التحديات التي تواجهها الأمانة العامة بشكل خاص، فترتبط بتطوير العمل الجماعي والتواصل الداخلي وتعزيز عمل الإدارات والدوائر بالإضافة الى توفير الميزانيات التطويرية للمشاريع وتوفير الإحتياجات من مكاتب وأثاث وغيرها لتطوير مقار ومكاتب الأمانة العامة، أما على مستوى الكادر الوظيفي، فتكمن أهم التحديات في توفير الإمكانات المطلوبة لصقل مهارات الموظفين من خلال الدورات التخصصية للإرتقاء بالعمل.

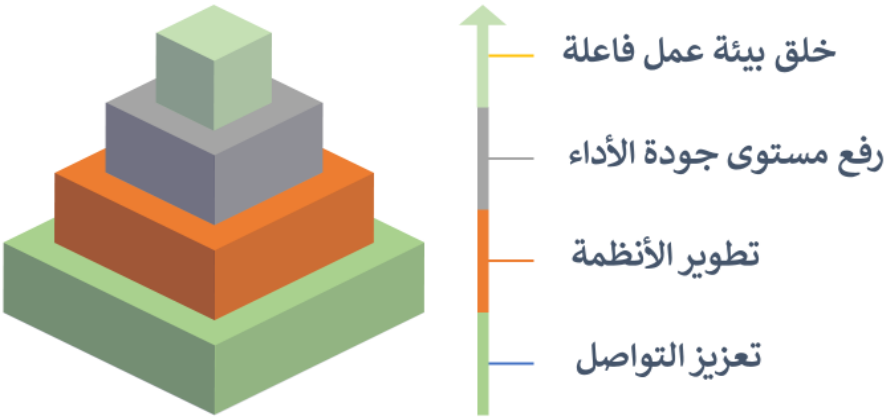
من جانب آخر، واجهت الأمانة العامة عدد من التحديات في إنجاز المهام الملقاة على عاتقها ضمن الفترة الزمنية المحددة نظراً لإرتباط عملها بالدوائر الحكومية التي تعاني من بطء في التجاوب وإستكمال البيانات المطلوبة سواءً في إعداد الملفات المشتركة المهمة من ملفات جلسات مجلس الوزراء، أو المذكرات التفسيرية لبعض القرارات، أو متابعة الخطط الحكومية، أو تسمية أعضاء اللجان الحكومية وغيره، الأمر الذي يستهلك وقت وجهد المؤسسة في المتابعة الدائمة ويؤخر إنجاز بعض الملفات وإستكمال عرضها على في جلسات مجلس الوزراء وفق الخطة المقرة.

أبرز التوصيات لمواجهة التحديات والعقبات:

1. دعم آليات التنسيق والتواصل مع الدوائر الحكومية من قبل مجلس الوزراء لتلبية متطلبات العمل ضمن الفترة الزمنية المحددة، وحثها على الإستجابة السريعة وإستكمال البيانات المطلوبة أو الملفات العالقة لإنجازها حسب خطة الحكومة.
2. تطوير التواصل الداخلي وتشجيع العمل الجماعي للإرتقاء بالأداء المؤسسي من خلال تشجيع الإجتماعات الدورية والتنسيق بين الإدارات والدوائر العاملة في الأمانة العامة، وتفعيل التواصل الداخلي

والنشاطات الجماعية لتطوير بيئة عمل قائمة على الشفافية والتعاون والمشاركة لإنجاز المهام.

3. التعزيز المستمر لعمل الأمانة العامة على تطوير النظم التقنية وإستخدام التكنولوجيا بما يخدم مصلحة العمل، وتشجيع نقل التجربة للدوائر الحكومية لتطوير آليات عملها من خلال إستخدام التقنيات والنظم لرفع كفاءة الأداء وسرعة تقديم الخدمات للمواطنين.
4. إستكمال العمل على الشهادات الدولية لرفع كفاءة وأداء الأمانة العامة في مختلف المجالات، سيّما في مجالات النظم الإلكترونية.
5. نقل موظفي الأمانة العامة الذين لم يتم تسكينهم للإستفادة منهم في دوائر حكومية أخرى تنفيذاً لقرار مجلس الوزراء بالإستفادة من جميع الموظفين الحكوميين كمورد بشري موحّد.
6. تعزيز التواصل واللقاءات مع المؤسسات الدولية والدول المانحة لإطلاعهم على عمل الحكومة وما يستجد على الساحة الفلسطينية، وما تواجهه من تحديات والعمل على توفير الدعم والمنح لمشاريع الأمانة العامة.
7. تعزيز التواصل مع المواطنين وتفعيل دور العلاقات العامة والإعلام للتعريف بعمل وإداء الأمانة العامة بشكل خاص ومجلس الوزراء بشكل عام.



إضاءات تلخص إنجازات الأمانة العامة في العام 2023

1. التنسيق لعقد جلسات مجلس الوزراء وصياغة القرارات الصادرة عنه، حيث تم عقد (50) جلسة لمجلس الوزراء تنج عنها (776) قرار و(647) تكليف، وتقديم المساندة القانونية لمجلس الوزراء من خلال المذكرات القانونية.
2. إنجاز (8) قوانين وتنسيبها لفخامة الرئيس ويجري العمل على إنجاز(32) مشروع قانون لتنسيبها لفخامة الرئيس، وتمت المصدقة على (20) نظام، ويجري العمل على إنجاز (31) نظام. كما تمت المصادقة على (4) إستراتيجيات وأجندات ويجري العمل على إنجاز (4) آخرين. مما يعكس نسبة إنجاز (31%) من الخطة التشريعية خلال العام 2023. كما تم إعداد (1,080) مذكرة قانونية لمجلس الوزراء، وإعداد (1,485) رسالة إحالة للكتب الواردة للامانة العامة إلى الجهات المختصة .
3. إعداد (164) لائحة جوابية على الدعاوى المرفوعة على مجلس الوزراء أمام المحكمة وإعداد مذكرات تنفيذ الاحكام القضائية إستناداً لقانون دعاوى الحكومة، كما تمت المشاركة في (23) لجنة حكومية ولجنة تحقيق مشكلة بموجب قرارات صادرة عن مجلس الوزراء، أو قرار أمين عام مجلس الوزراء.
4. تم تنفيذ (45%) من القرارات و(49%) من التكليفات الصادرة عن مجلس الوزراء، ويجري متابعة تنفيذ باقي القرارات والتكليفات مع الجهات المعنية.
5. تشكيل (72) لجنة وزارية، ومتابعة وتنسيق عقد (300) إجتماع للجان الحكومية والإجتماعات الرسمية الأخرى التي عقدت في مقر الأمانة العامة وخارجه، كما تم عرض توصيات (68) محضر إجتماع لجنة على جلسات مجلس الوزراء، ضمت هذه المحاضر (214) توصية، وتمت المصادقة على (195) توصية أي بنسبة (91%) من التوصيات. كما تمت متابعة إنهاء عمل (35) لجنة للمهام الموكلة لها وفقاً لقرار تشكيلها خلال هذه الفترة.
6. تم تنفيذ التدقيق الخارجي على إدارة الجودة، حيث نالت الأمانة العامة لمجلس الوزراء الشهادة الدولية لنظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 بتاريخ 2023/05/11.
7. نالت الأمانة العامة من خلال منظومة "حكومتي" بالجائزة الفضية لمسابقة جوائز ستيفي للشرق الأوسط وشمال أفريقيا The Middle East & North Africa Stevie Awards عن فئة "الاستخدام المُبتكر للتكنولوجيا في خدمة المواطنين– القطاع الحكومي.
8. تم تطوير وإطلاق الدليل الالكتروني للخدمات الحكومية بشكله الجديد.
9. متابعة عداد خطط عمل الدوائر الحكومية المرتبطة بالنتائج للعام 2023 (الخطة التنفيذية للحكومة)، المشاركة في إنتاج وتطوير الخطط الإستراتيجية للدوائر الحكومية للأعوام (2024–2029) وتطوير إطار النتائج الإستراتيجي لخطة التنمية الوطنية للأعوام (2024–2029).
10. إستكمال العمل على تطوير أدلة إجراءات العمل القياسية الموحدة للدوائر الحكومية، حيث أعدت 23 دائرة حكومية أدلة لإجراءات عملها من أصل 30 دائرة كان مخطط لها.
11. إستقبلت الأمانة العامة (233) شكوى بواقع (106) شكوى تم إعادة إرسالها ومتابعتها مع الجهات والدوائر الحكومية حسب الاختصاص و(127) شكوى تمت متابعتها داخلياً، وبلغت نسبة معالجة الشكاوى (95.6%).
12. إستكمال تطوير وأتمتة العديد من أعمال الأمانة العامة، وتحديث مجموعة الأنظمة الإلكترونية بنسبة إنجاز بلغت (91.5%) ونسبة توافرية لنظام المعلومات بلغت (97.3%) .
13. بلغت الموزنة التقديرية للأمانة العامة للعام 2023 بإستثناء الرواتب (2,743,276) شيقل، في حين بلغت مجموع النفقات التشغيلية والتطويرية (2,163,244) شيقل، أي أن نسبة الصرف من الموازنة بلغت (67%) بسبب تأجيل عدد من المشاريع . أنجزت الأمانة العامة أعمال صيانة مباني الأمانة العامة، وتوفير المتطلبات من أنظمة حماية إلكترونية ونسخ إحتياطي، ومكيفات للمباني، والعزل الخاص بإدارة جلسات مجلس الوزراء، والإحتياجات الأخرى، كما تم توفير لوازم جميع الإجتماعات واللقاءات المنعقدة في الأمانة العامة وعددها (263) إجتماع، بحضور (1,853) شخص. وتم ترشيد النفقات من خلال إنجاز مشروع الطاقة الشمسية بقدرة (78) كيلو واط وبتكلفة مقدارها (137,360)$ دولار، والبدء بعملية الانتاج، وقد بلغت كمية الإنتاج خلال 6 شهور الاخيرة من العام ما مقداره (50) ميجا واط، بقيمة تقديرية للإنتاج تصل الى ما مجموعه (8,240) شيقل، بما يعكس نسبة توفير في استهلاك الكهرباء بلغت (36%) من قيمة الفاتورة.
14. في ظل إعتماد هيكلية الأمانة العامة، تم الإنتهاء من تسكين (116) موظف وموظفة من ذوي الخبرات والمؤهلات على الهيكلية المعتمدة.

عن الأمانة العامة لمجلس الوزراء

رؤيتنا

أن نكون متميزين فاعلين ومؤثرين في تحديد الأولويات الوطنية الحكومية، ومتابعة تنفيذها بكفاءة وفاعلية

رسالتنا

تسعى الأمانة العامة للتميز في عملها كداعم ومنظم لعمل مجلس الوزراء، والارتقاء بالأداء الحكومي، والمساهمة في تحديد الأولويات الوطنية الحكومية وفقاً لاحتياجات المواطن الفلسطيني واهتماماته، ومتابعة تنفيذها مع جميع المؤسسات الحكومية ذات العلاقة.

أهدافنا

- دعم وتمكين أعمال مجلس الوزراء
- تحسين وتطوير الأداء الحكومي
- إستدامة بيئة العمل المؤسسية والموارد البشرية

مهامنا

- تقديم جميع أشكال الدعم والمساندة القانونية والفنية والإدارية واللوجستية لمجلس الوزراء حتى يتمكن من عقد جلساته والقيام بمهامه على أكمل وجه.
- إعداد جداول أعمال جلسات مجلس الوزراء، وصياغة المحاضر والتوصيات وإصدار القرارات الحكومية والإعلان عنها وحفظها وفقاً لأحدث الطرق والمواصفات.
- متابعة عمل اللجان الوزارية، وتقديم جميع أشكال الدعم والمساندة الفنية والقانونية والإدارية واللوجستية، حتى تتمكن اللجان الوزارية من القيام بمهامها وعقد جلساتها ورفع توصياتها لمجلس الوزراء لاتخاذ ما يلزم من قرارات بشأنها
- متابعة تنفيذ البرنامج الحكومي والقرارات الحكومية مع جميع الجهات ذات العلاقة ورفع التوصيات اللازمة بشأنها لمجلس الوزراء.
- إعداد تقارير لمجلس الوزراء بشأن الأداء الحكومي للوزارات والمؤسسات الحكومية، والتواصل الدوري مع جميع المؤسسات الحكومية غير الوزارية ومأسسة عملها أسوة بمجلس الوزراء.
- التواصل مع المواطن الفلسطيني والعمل على إيصال صوته من خلال استطلاعات رأي وتقارير بحثية ترصد الواقع الفلسطيني ميدانياً، وترفع توصياتها لمجلس الوزراء أو للجهات الحكومية ذات العلاقة لاتخاذ ما يلزم من إجراءات بشأنها.
- التواصل مع جميع المؤسسات الحكومية الخدماتية والعمل معها ومن خلالها على تقديم أفضل الخدمات للمواطنين بأقل وقت وجهد وتكلفة وبمنتهى الدقة والشفافية والمسؤولية، وحث جميع المؤسسات على إعداد الأدلة الإجرائية ونشرها وتحديثها باستمرار.
- مراجعة مقترحات القوانين المعروضة على مجلس الوزراء وتقديم الرأي القانوني بشأنها، وإعداد اللوائح والأنظمة الحكومية بالتنسيق مع جميع الجهات ذات العلاقة.

التدخلات الرئيسية للعام 2023

حددت الأمانة العامة لمجلس الوزراء ضمن إستراتيجيتها للعام 2023 مجموعة من التدخلات في محاور رئيسية عملت على تطويرها كونها تشكّل قاعدة انطلاق لتحديد خطة العمل والنشاطات والبرامج اللازمة للإرتقاء بعملها وأداء كوادرها ومنها:

- ✓ **بيئة العمل المؤسسي**، والتي إستمر العمل على تطويرها لضمان إستدامة العمل وتمكين الكادر الوظيفي للأمانة العامة من القيام بمهامهم بفاعلية ومهنية وشفافية ضمن بيئة داعمة ومحفزة، توفر جميع مستلزمات العمل من بنى تحتية وأنظمة ومستلزمات تقنية.
- ✓ **الكادر الوظيفي**، والذي يشكّل القاعدة الصلبة لنجاح عمل المؤسسة وبرامجها، حيث يشكّل تطوير الكادر الوظيفي وأداؤه رافعة لتمتين الخبرات وزيادة الكفاءة بإستخدام تكنولوجيا المعلومات، ويعمد إلى تحفيز الكادر على العمل والإنجاز.
- ✓ **آليات عمل الدوائر**، والتي تم العمل على تطويرها بما يضمن تحقيق منظومة عمل متكاملة تقوم على مبادىء الحوكمة والمساءلة والإدارة المبنية على النتائج والإرتقاء بجودة الخدمات العامة وفق المعايير العالمية للجودة.
- ✓ **آليات التواصل والإتصال**، والتي تم العمل على تطويرها على مختلف المستويات الأفقية والعمودية داخل المؤسسة، ومع المؤسسات والدوائر الحكومية الأخرى ومع المواطنين، الأمر الذي وفّر فاعلية أعلى في تنسيق الأعمال ومتابعة الملفات المشتركة وتنفيذ القرارات، وتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين وسرعة التعامل مع الشكاوى.
- ✓ **الهيكل التنظيمي**، الذي تمت مراجعته وإستكمال بطاقات الوصف الوظيفي وتطويرها بما يلبي احتياجات العمل.
- ✓ **الشراكات**، بين الدوائر الحكومية، مع المجتمع المدني والقطاع الخاص، والتي تم العمل على تطويرها لزيادة التنسيق ونشر المعرفة وتعزيز العمل المشترك لخدمة المواطن.
- ✓ **أعمال مجلس الوزراء وجلساته**، حيث إستمرت الأمانة العامة بالعمل على تطوير الآليات المهنية والفاعلة وأنظمة الدعم اللوجستي لأعمال مجلس الوزراء ولجانه لرفد المجلس بجميع الملفات المطلوبة وضمان التنسيق والتواصل الفاعل مع جميع المؤسسات والدوائر الحكومية بشأن قرارات المجلس وتنفيذها.
- ✓ **جودة الخدمات**، حيث إستمر العمل على تقييم وتحليل عدد من الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين بهدف تطويرها وتحسين جودتها ضمن أعلى المعايير.
- ✓ **البرامج والنشاطات التي أقرتها الأمانة العامة** مثل نظام إدارة الجودة، والذي يهدف إلى الإرتقاء بالمؤسسة وعملها وكادرها، حيث تم إستكمال العمل على تطويرها على مختلف المستويات والتواصل مع المؤسسات الحكومية لتعميم التجربة والإستفادة منها.
- ✓ **الدراسات والتقارير والأوراق البحثية**، والتي تم تطويرها لرفد مجلس الوزراء بالمعلومات المطلوبة وبحث وتقييم قضايا محورية ذات أهمية في مجال التنمية المؤسسية وقياس رضا المواطنين وغيرها والتي ستسهم في تحديد الأولويات ورسم إستراتيجيات وخطط العمل القادمة.

الإدارات العامة ودوائر الأمانة العامة لمجلس الوزراء

- ديوان الأمين العام
- وحدة الرقابة الداخلية
- وحدة النوع الإجتماعي
- الإدارة العامة للشكاوى والمجتمع المدني والتواصل
- وحدة العلاقات العامة والإعلام
- الإدارة العامة للخدمات الحكومية
- الإدارة العامة للموائمة الحكومية
- الإدارة العامة للمتابعة والتقييم
- الإدارة العامة لشؤون مجلس الوزراء
- الإدارة العامة للشؤون القانونية
- الإدارة العامة للجان ومتابعة القرارات
- الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية
- الإدارة العامة لتكنولوجيا المعلومات

أهداف وبرامج الأمانة العامة لمجلس الوزراء للعام 2023

الهدف الإستراتيجي الأول

استدامة بيئة العمل المؤسسية والموارد البشرية

البرنامج الإداري

النتيجة المرجوة

- ✓ المباني و ممتلكات الأمانة العامة مؤهلة
- ✓ الموارد مستغلة بأفضل الممارسات
- ✓ التكنولوجيا الرقمية مدمجة ومفعّلة في أعمال الأمانة العامة
- ✓ العمل المؤسسي مستدام وفعّال

الهدف الإستراتيجي الثاني

تحسين وتطوير الأداء الحكومي

برنامج التميز الحكومي

النتيجة المرجوة

- ✓ المباديء والمعايير العالمية للتميز المؤسسي مطبقة
- ✓ قطاع حكومي فعّال وكفؤ الخدمات الحكومية المقدمة ذات جودة عالية

الهدف الإستراتيجي الثالث

دعم وتمكين أعمال مجلس الوزراء

برنامج الدعم الخاص بمجلس الوزراء

النتيجة المرجوة

- ✓ أعمال مجلس الوزراء ممكنة وميسّرة
- ✓ التعاون والتنسيق بين المؤسسات الحكومية معزّز
- ✓ إعلام الأمانة العامة معزّز ومطوّر وفعّال

منهجية العمل

عملت الأمانة العامة على تطوير الخطة الإستراتجية للعام 2023 حيث تم تحديد ثلاثة أهداف إستراتيجية، شكّلت مرجعية عمل للإدارات العامة ودوائر الأمانة العامة لمجلس الوزراء كالتالي:

- **الهدف الإستراتيجي الأول: إستدامة بيئة العمل المؤسسي**

والذي يشمل جميع النشاطات التي تسهم في تطوير بيئة العمل وتطوير وتأهيل للكادر الوظيفي من خلال التدريب وورشات العمل، وتطوير البنية التحتية في الأمانة العامة لمجلس الوزراء، سواء على مستوى التقني، أو الإداري، أو توفير الإحتياجات بجميع أشكالها.

- **الهدف الإستراتيجي الثاني: تحسين وتطوير الأداء الحكومي**

والذي يشمل النشاطات الخاصة بالعمل مع الدوائر الحكومية على تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وتطوير سياسات ودلائل إجراءات العمل والإرتقاء بالأداء الحكومي وبالخدمات الحكومية على مختلف المستويات وفق خطة مجلس الوزراء.

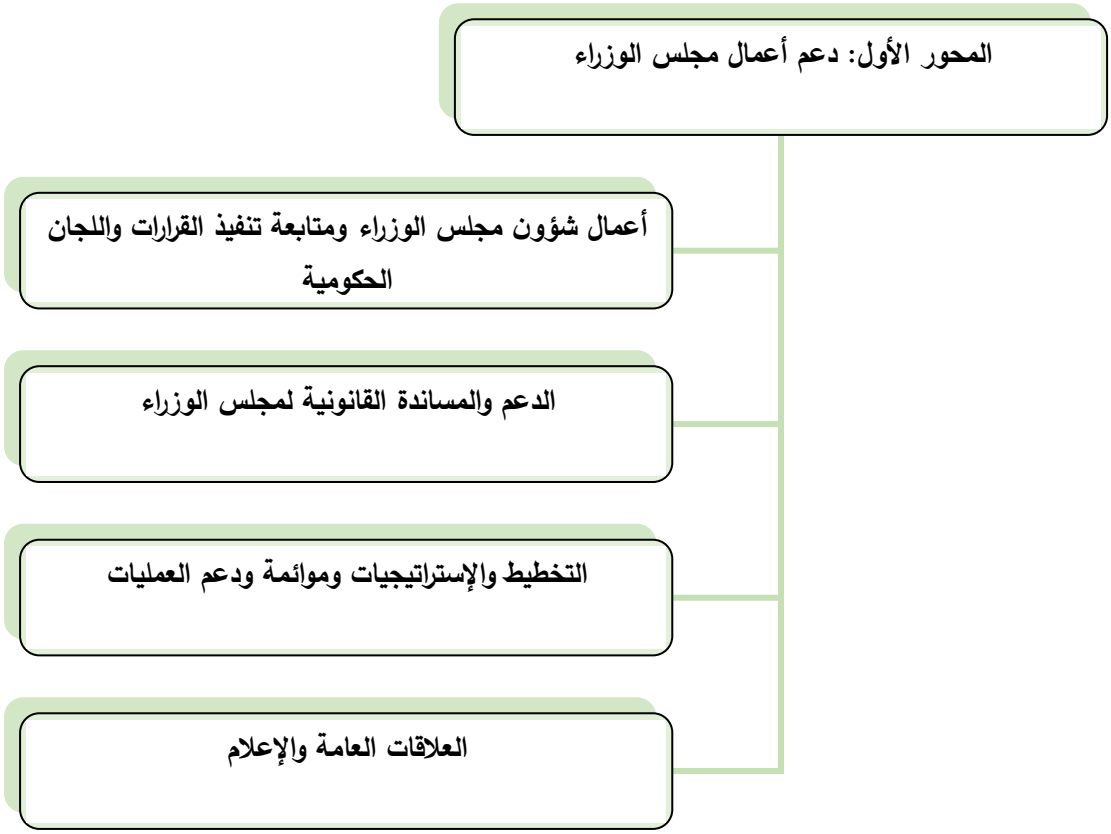
- **الهدف الإستراتيجي الثالث: دعم أعمال مجلس الوزراء**

والذي يشمل إتخاذ جميع الإجراءات اللازمة لضمان توفير جميع متطلبات إجتماعات مجلس الوزراء من النواحي اللوجستية والعملية والقانونية، وإعداد الملفات ومتابعة القرارات والتكليفات وإعداد التقارير والخطط الحكومية وموائمتها مع توجهات الحكومة الثامنة عشر.

ولتحقيق هذه الأهداف، قامت دائرة المشاريع والتخطيط بالتواصل مع جميع الإدارات العامة ودوائر الأمانة العامة لتطوير خططها التشغيلية للعام 2023 لتحقيق الأهداف وفق نموذج موحد تم تطويره. وقد عقدت الإدارات جلساتها الداخلية لتحديد أهم النشاطات التي ستقوم بها خلال العام، والتي بلغت في العام 2023 ما مجموعه (129) نشاط لجميع الدوائر، إنبثق عنها عدد من النشاطات الفرعية. وقد قامت الإدارات بموائمة نشاطاتها مع الأهداف الإستراتيجية، وبما يتوافق مع سجل المخاطر الذي تم تطويره ومتابعته بشكل مستمر.

وقد حددت الخطط التشغيلية النشاطات المطلوبة، وفريق العمل أو الشركاء في تنفيذ النشاط، كما تم تحديد إستهدافات العام 2023 لكل نشاط، ن خلال توزيع ربعي، كما تم تطوير مؤشرات أداء لقياس نسب إنجاز النشاط لكل ربع من العام. وعملت الإدارات والدوائر خلال العام على تنفيذ النشاطات وفق الخطة التشغيلية التي تم إستعراضها وتقييم الإنجاز ومناقشة العوائق وسبل تخطيها بتوجيهات الأمين العام خلال إجتماعاته الدورية مع الإدارات العامة والدوائر لمراجعتها.

وفيما يلي أهم إنجازات الأمانة العامة خلال العام 2023.


المحور الأول: دعم أعمال مجلس الوزراء
أعمال شؤون مجلس الوزراء ومتابعة تنفيذ القرارات واللجان الحكومية
الدعم والمساندة القانونية لمجلس الوزراء
التخطيط والإستراتيجيات وموائمة ودعم العمليات
العلاقات العامة والإعلام

المحور الأول: دعم أعمال مجلس الوزراء

أولاً: أعمال شؤون مجلس الوزراء ومتابعة تنفيذ القرارات واللجان الحكومية

تخضع الإدارة العامة لشؤون مجلس الوزراء في عملها لنظام عمل وحدات شؤون مجلس الوزراء، والمهام الموكلة إليها، وفق الهيكل التنظيمي المعتمد، وتقوم بها بشكل دائم كمهام ثابتة ومتسلسلة، وهي ملزمة بإنجازها في الوقت المحدد، وكانت أهم إنجازات الإدارة للعام 2023 ما يلي:

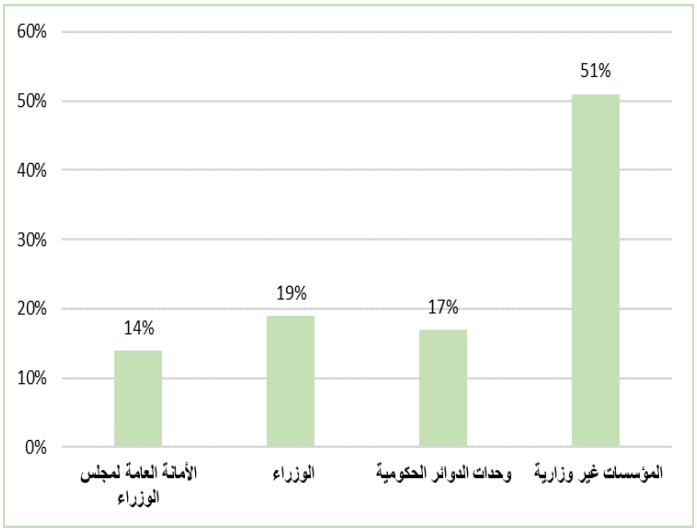
- التواصل مع الوزارات والمؤسسات الرسمية، لبحث ودراسة البنود المطلوب إدراجها على جدول أعمال جلسات مجلس الوزراء، وإستكمال إستيفاء جميع الوثائق والبيانات المطلوبة للقضايا المطروحة، ليتسنى لمجلس الوزراء إتخاذ قراراته بالخصوص.
- تقديم كامل الدعم الفني واللوجستي والإداري وإجراء جميع الترتيبات المطلوبة لإنجاح إنعقاد جلسات المجلس العادية والطارئة التي تم عقدها في قاعة القدس بمقر الأمانة العامة لمجلس الوزراء، وخلق بيئة ملائمة لأعضاء مجلس الوزراء لاتخاذ القرارات والسياسات السليمة التي تتماشى مع الخطة الاستراتيجية والأهداف الوطنية للحكومة وفق الآليات المعتمدة بهذا الإطار.
- إعداد جداول أعمال مجلس الوزراء بشكل ممنهج، وفق خطة الحكومة وبرنامجها –جداول أعمال مخطط لها– بعد دراسة جميع الجوانب مع جميع الجهات ذات العلاقة، بما فيها الدوائر الحكومية والمؤسسات الحكومية غير الوزارية "التي ليس لديها وحدات شؤون مجلس وزراء" فيما يتعلق بمدخلات ومخرجات جلسات مجلس الوزراء المختلفة، وإعداد الوثائق والملفات اللازمة للبنود المدرَجة على جداول أعمال مجلس الوزراء، وإعداد الملخصات لها، وإعداد محاضر للجلسات تتضمن جميع القرارات والتكليفات والمداولات الأساسية الصادرة عن جلسات مجلس الوزراء.
- أتمتة الوثائق والقرارات والمحاضر وملفات مجلس الوزراء، وإخضاعها للبحث الآلي لتسهيل أعمال الجهات المختصة في كل الوزارات، ومتابعة النظام الإلكتروني لإدارة الجلسات، والعمل على تطوير

عقد مجلس الوزراء في العام 2023 (50) جلسة ابتداء من جلسة رقم (188) بتاريخ 2023/01/03 حتى جلسة رقم (236) بتاريخ 2023/12/27، منها (48) جلسة عادية وجلستين خاصتين.

بلغ عدد القرارات الصادرة عن جلسات مجلس الوزراء في العام 2023 (776) قرار، بينما بلغ عدد التكليفات الرسمية الصادرة (647) تكليف الى جانب عدد من التكليفات التي لا تصدر بشكل رسمي، حيث يتم توثيقها في محاضر جلسات مجلس الوزراء.

البرنامج الإلكتروني للإدارة العامة لشؤون مجلس الوزراء الخاص بأعمال جلسات مجلس الوزراء، وربطه مع الدوائر الحكومية بالتعاون مع الإدارة العامة لتكنولوجيا المعلومات في الأمانة العامة.

- إيصال مخرجات جلسات مجلس الوزراء، من قرارات وتكليفات، إلى الدوائر الحكومية المختصة عبر الموقع الإلكتروني لشؤون مجلس الوزراء فقط، بعد أن تم الاستغناء عن التعامل بالملف الورقي، وقد تم زيادة عدد مستخدمي النظام الإلكتروني ليصبح عددهم (134 مستخدماً)، موزعين كالتالي:



- تحرير محاضر ومخرجات جلسات مجلس الوزراء، وضمان توفير هذه المخرجات من (قرارات ورسائل التكليفات) الصادرة عن هذه الجلسات الى جميع الجهات ذات العلاقة، ونشر ما يلزم منها للجمهور من خلال الموقع الإلكتروني لمجلس الوزراء وفق الآليات المعتمدة، الى جانب عدد من التكليفات التي لا تصدر بشكل رسمي، حيث يتم توثيقها في
- محاضر جلسات مجلس الوزراء.

وعلى صعيد تطوير البناء المؤسسي، قامت الإدارة العامة لشؤون مجلس الوزراء بما يلي:

- تحديث دليل الإجراءات الخاص بالإدارة العامة لشؤون مجلس الوزراء بالتنسيق مع فريق المشرف العام على نظام الجودة، وإعداد الخطة التنفيذية للإجراءات التصحيحية للإدارة العامة لشؤون مجلس الوزراء، استنادا الى شهادة الـ ISO التي تم الحصول عليها.

- مشاركة الإدارة العامة لشؤون مجلس الوزراء إلى جانب الإدارات والوحدات في الأمانة العامة في جميع الإجراءات والنشاطات والجهود للحصول على شهادة نظام إدارة الجودة العالمي حسب مواصفة ISO 9001:2015، والتي تم الحصول عليها

بعض القضايا المحورية التي تم نقاشها في جلسات مجلس الوزراء:

- قضايا وزارة الأوقاف الدينية (المساجد، الحج العمرة) في جلسة رقم 192 بتاريخ 2023/02/06
- مشروع قانون الموازنة العامة في جلسة رقم 196(S) بتاريخ 2023/02/09
- الإتفاق مع النقابات في جلسة رقم 200 بتاريخ 2023/04/03
- تهريب الذهب في جلسة رقم 201 بتاريخ 2023/04/10

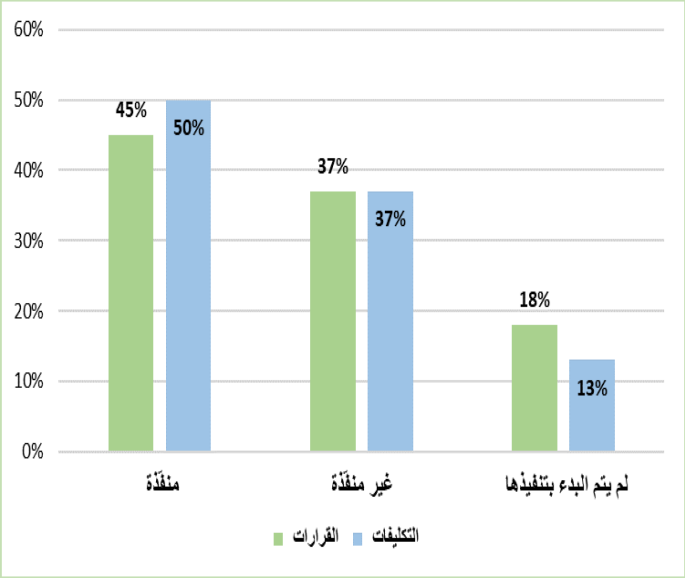
لاحقا تحت عنوان "شهادة نظام إدارة الجودة في تقديم الدعم القانوني والإداري واللوجستي لمجلس الوزراء والمتابعة والتقييم وتوكيد جودة الخدمات والشكاوى لدى جميع الدوائر الحكومية".

- شاركت الإدارة العامة لشؤون مجلس الوزراء في الفريق المساند لوحدة النوع الاجتماعي في الأمانة العامة، والدورات التدريبية التي تم عقدها في هذا الإطار.

وفيما يخص متابعة **تنفيذ القرارات**، قامت الإدارة العامة لمتابعة تنفيذ القرارات واللجان الحكومية بما يلي:

- تم تحليل (727) قرار و(647) تكليف صادرة خلال العام 2023، في الجلسات من (188-236)، وذلك من خلال التصنيفات المعتمدة وفق خطة الحكومة، التصنيف وفق المستويات الإدارية، التصنيف وفق النوع، التصنيف وفق المجالات التنموية، ووفق الجهات المسؤولة عن التنفيذ. وكما يظهر الرسم البياني أدناه فقد تم تنفيذ 45% من القرارات الصادرة عن مجلس الوزراء، بينما لا زال 37% من القرارات قيد التنفيذ، و 18% لم يتم البدء بتنفيذها بعد. أما بخصوص التكليفات، فقد تم تنفيذ 50% منها، بينما لا زال 37% من التكليفات قيد التنفيذ، و (13%) لم يتم البدء بتنفيذها بعد.

حالة تنفيذ القرارات والتكليفات



- تم التواصل مع الدوائر الحكومية بشكل مستمر حول تنفيذ قرارات وتكليفات مجلس الوزراء، حيث تم :

(614) قرار وتكليف متشابه تم ربطه	(23) مراسلة لطلب مذكرات تفسيرية من الدوائر الحكومية
(680) مراسلة رسمية للدوائر الحكومية لمتابعة تنفيذ القرارات	(2237) اتصال هاتفي لمتابعة تنفيذ القرارات والتكليفات
(1008) رسالة نصية لمتابعة تنفيذ القرارات والتكليفات	مراجعة الجريدة الرسمية الأعداد (198-209) والعدد الممتاز 28

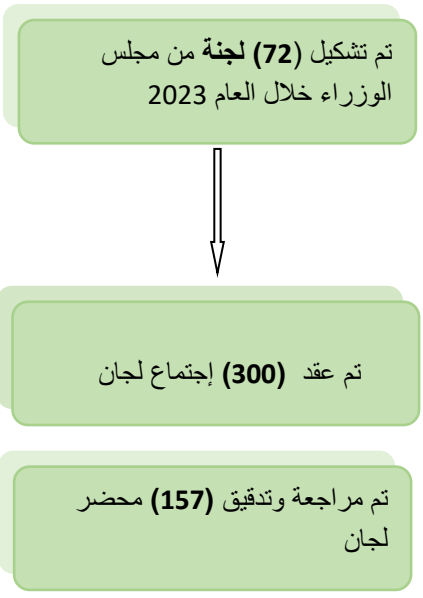
- تم عقد لقاءات وتنظيم زيارات لعدد من الدوائر الحكومية لمتابعة تنفيذ القرارات والتكليفات التي لم يتم الإنتهاء من تنفيذها لمناقشة آليات متابعة تنفيذ القرارات.
- إعداد التقارير الدورية وتقارير متابعة القرارات والتكليفات الصادرة عن مجلس الوزراء، ومنها: تقرير تحليل قرارات الحكومة الثامنة عشرة السنوي لعام 2022، وتقرير تحليل القرارات الحكومية النصفي لعام 2023، تقرير حول تنفيذ قرار مجلس الوزراء رقم (18/161/01) بإنشاء دوائر المتابعة وآليات تنفيذ القرار، وتقرير تحليل القرارات الحكومية من تاريخ 2023/01/01 إلى 2023/08/31، وإعداد قوائم بالقرارات غير المنفذة والجهات المسؤولة عن التنفيذ وتوصيات خاصة بمتابعة تنفيذ القرارات، وتقرير التعاقد مع الخبراء في ظل الحكومة الثامنة عشرة، وتقرير حول الشركات غير الربحية في ظل الحكومة الثامنة عشرة، وتقرير متابعة تنفيذ القرارات التي تحتاج لمراسيم رئاسية، وتقرير حول متابعة القرارات الخاصة بالتعديات على الأراضي الحكومية.
- إعداد قوائم بقرارات وتكليفات الحكومة الثامنة عشرة، منها قرارات تتعلق بقطاع المياه العادمة، القرارات الخاصة بالنوع الاجتماعي، والقرارات التي تتعلق بالكورونا.
- تم الانتقال لإستخدام النظام الإلكتروني Icams في عملية تحليل وتصنيف القرارات ومتابعتها، برمجة تقارير التكليفات على النظام الالكتروني Icams، وإجراء إختبارات للتقارير الموجودة على النظام، والمتابعة مع الإدارة العامة لتكنولوجيا المعلومات لحل الإشكاليات.
- كما تم إعداد تقارير تتعلق بعمل سكرتاريا للجان مجلس الوزراء، منها: التقرير الختامي لعمل اللجنة الفنية لتنفيذ مشروع الخدمات الحكومية الالكترونية، التقرير الختامي لعمل اللجنة الوزارية لإعداد عطاء منظومة الدفع الالكتروني.
- إعداد (13) محضر اجتماع بالإضافة لإعداد الدعوات وجداول الأعمال للجان مجلس الوزراء التالية: اللجنة الفنية لتنفيذ مشروع الخدمات الإلكترونية الحكومية، اللجنة التوجيهية لتنفيذ السياسات الوطنية للجودة في فلسطين، اللجنة الوطنية العليا لتطبيق قرار مجلس الأمن 1325، لجنة دراسة طلبات العمل خارج نطاق الوظيفة، اللجنة الخاصة بمواجهة تهديدات الاحتلال للمواقع الأثرية.
- إعداد خطط الدائرة وتقارير حول إنجازاتها، ومنها: خطة عمل دائرة متابعة تنفيذ القرارات الحكومية لعام 2023، و تقارير الإنجاز الربعية لدائرة متابعة تنفيذ القرارات خلال عام ، 2023، وقائمة بالاحتياجات التدريبية لدائرة متابعة تنفيذ القرارات لعام 2024، وخطة عمل دائرة متابعة تنفيذ القرارات الحكومية لعام 2024، وتقرير حول إنجازات دائرة متابعة تنفيذ القرارات الحكومية لعام 2023.

ولمتابعة **أعمال اللجان الحكومية**،

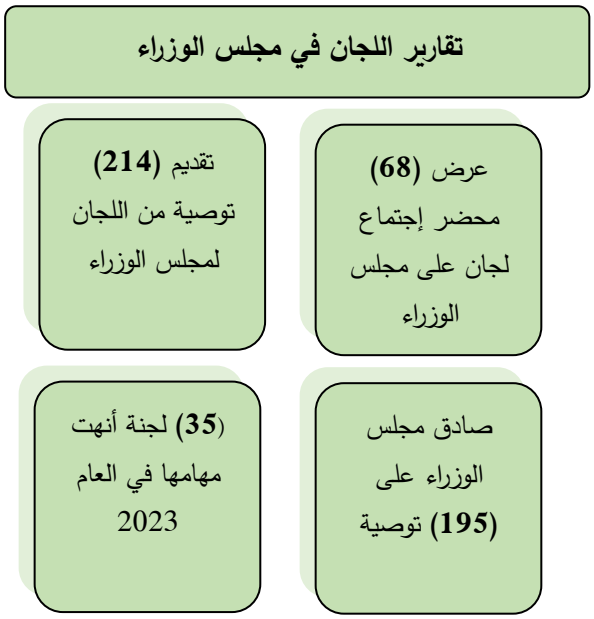
- تم إعداد الخطة السنوية لعمل دائرة اللجان الحكومية وتعديل وإعتماد دليل إجراءات عمل الدائرة واللجان الحكومية.
- إستكمال ومتابعة عرض نظام اللجان الحكومية والفرق الوطنية على مجلس الوزراء بالقراءات الثانية والثالثة والنهائية وتفنيد الملاحظات الواردة بشأنه من جميع الدوائر الحكومية، والمتابعة مع الشؤون القانونية وديوان الجريدة الرسمية لإنهاء الملاحظات ذات العلاقة بأصول الصياغة التشريعية لمشروع

النظام، ومتابعة نشره في الجريدة الرسمية حيث تم نشر النظام بتاريخ 2023/08/28م.

- إعداد تقرير أعمال اللجان الحكومية لسنة 2022م وعرضه على مجلس الوزراء، كما تم إعداد التقرير النصف سنوي عن أعمال اللجان لسنة 2023م، إضافة لتقرير محدث حتى نهاية شهر آب/2023م وعرضه على مجلس الوزراء متضمناً مقترح الأمانة العامة بدمج و/أو إلغاء عدد من اللجان ذات المهام المشتركة.
- متابعة تشكيل (72) لجنة من مجلس الوزراء وذلك من حيث: اقتراح سكرتاريا وممثلين عن الأمانة العامة في هذه اللجان، إضافة لمتابعة تسمية ممثلي الوزارات والدوائر الحكومية فيها، وفتح ملفات لها على النظام الإلكتروني الخاص باللجان الحكومية، وتأمين جميع الوثائق عن هذه اللجان ورفعها على النظام، حيث:



- أما بخصوص عرض تقارير ومخرجات اللجان على جلسات مجلس الوزراء، فقد تم ما يلي:



- التعاون مع الإدارة العامة لتكنولوجيا المعلومات لإستكمال العمل على إجراء بعض التحديثات والتعديلات على نظام إدارة اللجان الإلكتروني، بهدف إطلاق النظام واستخدامه من قبل الوزارات، والبدء بإنشاء حسابات لجميع الوزارات وإعداد دليل إجراءات استخدام النظام. كما تمت المتابعة مع سكرتاريا اللجان لتزويد الدائرة بمحاضر ووثائق الاجتماعات التي يتم عقدها، وضمان تحميلها على النظام الإلكتروني.
- المشاركة كسكرتاريا في اللجان التالية المشكلة من مجلس الوزراء: الفريق الوطني لإدارة أمن المعلومات في فلسطين، اللجنة التوجيهية لمشروع البنك الدولي في المحافظات الجنوبية– Cash for work، اللجنة الفنية لتنظيم قطاع التبغ في فلسطين، اللجنة الخاصة بدراسة المقترحات المقدمة من نقابة المحامين بخصوص تعديل جدول رسوم المحاكم النظامية، اللجنة الوزارية الخاصة لإختيار رئيس

لجامعة فلسطين التقنية خضوري، اللجنة الوطنية للمشاركة في معرض اكسبو الدوحة للبستنة لعام 2023م.

- المشاركة في عضوية اللجان الداخلية التالية: لجنة الجودة، فريق التدقيق الداخلي على استيفاء متطلبات بنود المواصفة الدولية (ISO9001: 2015) في الأمانة العامة وعضوية الفريق المصغر لإعداد تقرير التدقيق الداخلي، فريق المتابعة على إدارة سجل المخاطر وتحديثه وفق الخطوات التنفيذية المتّبعة من الجهات ذات العلاقة للخطوات التصحيحية الواجب اتخاذها للتقليل من هذه المخاطر، لجنة إتلاف الأصول ثابتة، لجنة شراء عبوات المياه، لجنة شراء مواد الضيافة.
- المشاركة في عدد من الدورات التدريبية، منها: إدارة المخاطر وفق المعيار العالمي (ISO 31000)، دورات الإسعاف الأولي والدفاع المدني، مخاطر أمن المعلومات (الأمن السيبراني).

من أبرز اللجان الفاعلة خلال العام 2023

1. اللجنة الفنية لتنفيذ مشروع الخدمات الإلكترونية الحكومية

عقدت اللجنة (7) إجتماعات برئاسة معالي أمين عام مجلس الوزراء خلال العام 2023، لإستكمال إجراءات إطلاق وتشغيل منظومة الخدمات الحكومية الإلكترونية بعد الحصول على شهادات فحص منظومة الخدمات الحكومية الالكترونية، وإطلاق تطبيق الموبايل على Apple Store و Play Store. وقد قام مجلس الوزراء في الجلسة رقم (211) بالمصادقة على توصية اللجنة الخاصة بالموافقة على الإستلام المشروط لمشروع منظومة الخدمات الحكومية الإلكتروني، على أن يتم تشغيلها وتطويرها بأسلوب العمل المشترك بين الائتلاف والمشغلين من وزارة المالية (Hybrid Model).

وقد تُوّجت جهود اللجنة الفنية برئاسة معالي أمين عام مجلس الوزراء، والحكومة في هذا المجال **بفوز منظومة "حكومتي" بالجائزة الفضية لمسابقة جوائز ستيفي للشرق الأوسط وشمال أفريقيا The Middle East & North Africa Stevie Awards عن فئة "الاستخدام المُبتكر للتكنولوجيا في خدمة المواطنين– القطاع الحكومي"** ضمن عملية تنافسية ضمت أكثر من 800 مؤسسة من الدوائر الحكومية والقطاع الخاص والبلديات من منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ضمت 20 دولة . هذا وقد تم إنهاء أعمال اللجنة بقرار من مجلس الوزراء بعد إكتمال أعمالها.

2. اللجنة الإدارية الوزارية الدائمة

تستمر اللجنة الإدارية الوزارية الدائمة في إنعقادها، حيث تعمل اللجنة على دراسة المواضيع التي تندرج ضمن المهام المُناطة بها بناءً على قرار مجلس الوزراء رقم (18/27/02) لعام 2019م بشأن مهام عمل اللجنة الإدارية، وقد عقدت اللجنة في العام 2023م (5) اجتماعات. وقد صادق مجلس الوزراء على عدد من القرارات الإدارية ذات البعد الإداري والقانوني بهدف مزيد من الحوكمة في اجراءات تعديل الهياكل التنظيمية وترقية الفئات العليا في الدوائر الحكومية، كما صادق على تعديل اللائحة الخاصة بالقانونيين رقم (14) لعام 2010م، وإستحداث و/أو تعديل الهياكل التنظيمية لعدد من الدوائر الحكومية الوزارية وغير الوزارية.

3. اللجنة الفنية لإعمار مدينة جنين ومخيمها

تم تشكيل اللجنة الفنية لإعمار مدينة جنين ومخيمها بموجب القرار (18/212/02) بتاريخ

2023/07/10م إثر عدوان قوات الاحتلال على مدينة جنين ومخيمها بداية شهر تموز 2023، وما خلفه هذا العدوان من شهداء وجرحى وتدمير للبنى التحتية وشبكات الطرق والمواصلات في المدينة ومخيمها. وقد نسّقت اللجنة جهود جميع الجهات الحكومية لتقديم المساعدة ورفع المعاناة عن الأهالي في المدينة ومخيمها، عرضت تقريراً مرحلياً على مجلس الوزراء بشأن إعادة إعمار مدينة جنين ومخيمها في الجلسة (213)، حيث أصدر المجلس قرار بشأن الموافقة على الشراء المباشر لعطاءات الطرق (3 رزم)، كما عرضت اللجنة تقرير المرحلة الثانية– التقرير النهائي على المجلس في الجلسة (216) بشأن حصر الأضرار في المدينة والمخيم بقيمة (15 مليون دولار)، وصادق مجلس الوزراء على إتباع أسلوب إستدراج العروض لعطاءات مشاريع الطرق للمرحلة الثانية ووفق تقرير اللجنة الفنية، على أن تتم إجراءات الشراء والتعاقد من خلال اللجنة الشعبية بمخيم جنين وبلدية جنين.

4. **اللجنة الخاصة لدراسة الإحتياجات الحكومية من المباني والأراضي**

عقدت اللجنة في إطار مهامها خلال فترة التقرير (19) اجتماع، قامت خلالها بدراسة (28) طلب يتعلق بإحتياجات مباني وأراضي. تم حصر الإحتياجات وإعداد قاعدة بيانات محوسبة خاصة بالمباني والأراضي المستأجرة والمملوكة إستناداً للتكليف الصادر عن مجلس الوزراء في جلسته رقم (18/93). كما تم عقد ورشة عمل بحضور معالي وزير الأشغال لممثلي (65) مركز مسؤولية لتوضيح مهمة اللجنة في عملية الحصر، وقد أفضت الورشة الى تشكيل (11) لجنة فنية مساندة بقرار من معالي الوزير تشمل كلٍ من: وزارة الأشغال العامة، وزارة المالية، وسلطة الاراضي في جميع المحافظات لغايات التحقق الميداني من البيانات المحولة للجنة من قبل مراكز المسؤولية. وقد قامت هذه اللجان بتدقيق جميع البيانات ميدانياً، وجاري إعداد تقرير حصر الإحتياجات والتوصيات لتقديمه لمجلس الوزراء.

5. **اللجنة الوطنية للمشاركة في معرض إكسبو الدوحة للبستنة لعام 2023م**

عقدت اللجنة (6) اجتماعات منذ تشكيلها، ناقشت خلالها المفهوم العام للإكسبو وطبيعة المشاركة فيه، وأهميته لتعزيز الرواية الفلسطينية بشكل يعكس الهوية الزراعية والثقافية والتربوية والاقتصادية لدولة فلسطين، وقد تم تم تشكيل لجنة فنية داخلية من وزارة الزراعة لتوائم بين مختلف الفعاليات المقترحة ووضع برنامج شامل لجميع الفعاليات بما في ذلك عدد المشاركين بها وتكلفتها التقديرية. وقد تمت مناقشة التصاميم الهندسية للبناء والبرنامج العام والميزانية التقديرية خلال إجتماعين بحضور معالي وزير الزراعة، وتم رفع التوصيات بالخصوص لمجلس الوزراء الذي صادق على تخصيص مبلغ (300,000) دولار كموازنة لتغطية هذه المصاريف في الجلسة رقم (216).

6. **الفريق التقني والقانوني لإعداد مشروع قانون الهيئة الوطنية للأمن السيبراني وأنظمته**

عقد الفريق (7) اجتماعات قام خلالها بوضع ومناقشة مسودة مشروع قرار بقانون بشأن الهيئة الوطنية للأمن السيبراني، يشمل إنشاء الهيئة وأهدافها واختصاصاتها وعلاقتها مع الجهات ذات العلاقة، ومجلس إدارتها واختصاصاته، إضافة للمدير التنفيذي للهيئة وشروط تعيينه ومهامه، وغيرها من الأمور الناظمة لعمل

الهيئة. قام الفريق بعرض مشروع القرار بقانون على مجلس الوزراء الذي ناقشه كعرض أول في الجلسة (208)، حيث قرر المجلس إحالته لرؤساء الدوائر الحكومية للدراسة وإبداء الملاحظات بشأنه. ثم تمت مناقشته بمختلف القراءات وإدخال الملاحظات الواردة بشأنه من الدوائر الحكومية على نصوص المواد، وقد تم المصادقة على مشروع القانون من مجلس الوزراء بموجب قرار رقم (18/229/03) وإحالته لفخامة الرئيس لإصداره وفق الأصول. سيستكمل الفريق عمله بعد إقرار مشروع القانون وفق الأصول لإعداد الأنظمة التنفيذية له.

7. **الفريق الخاص بمعالجة ملفات المحطات المتعثرة**

تمت معالجة ملفات (29) شركة متعثرة من أصل (44) شركة، وتم تسوية مبالغ تزيد عن (105) مليون شيكل بدأت الشركات بتسديدها على دفعات للخزينة العامة. كما تم رهن جميع ممتلكات هذه الشركات المتعلقة بالمحطات كممتلكات دولة. وقد أدت هذه المبادرة الى إعادة تشغيل هذه المحطات، والى زيادة مبيعات الهيئة العامة للبترول من المشتقات البترولية، إضافة الى دورها في توظيف عدد من العاملين في المحطات.

8. **الفريق الوطني لأمن المعلومات**

عقد الفريق الوطني لأمن المعلومات (13) إجتماعاً، من بينها إجتماعين برئاسة معالي وزير الداخلية، وقد تم عرض تقارير فحص وتقييم أمن المعلومات في كل من وزارة الصحة ووزارة الداخلية على مجلس الوزراء لاتخاذ القرارات المناسبة بالخصوص. كما إستكمل الفريق فحص وتقييم أمن المعلومات في وزارة التربية والتعليم ووزارة التعليم العالي وتم رفع التقارير لمعالي الوزراء بالخصوص.

وإنسجاماً مع توصيات الفريق الوطني، قامت الأمانة العامة بتقديم مقترح لدمج جميع اللجان والفرق ذات العلاقة بأمن المعلومات ضمن فريق وطني واحد يشكل مرجعية أمن المعلومات في مؤسسات الدولة ونواة للهيئة الوطنية للأمن السيبراني التي قرر مجلس الوزراء تشكيلها. وقد قام الفريق بعد إصدار مجلس الوزراء قراره بدمج جميع اللجان ذات العلاقة بأمن المعلومات وتوحيدها ضمن هذا الفريق، باستعراض واقع أنظمة الحماية في الدوائر الحكومية ورفع تقرير بشأنها إلى مجلس الوزراء، إضافة إلى مناقشة آليات العمل بأمن المعلومات إلى حين تشكيل الهيئة الوطنية للأمن السيبراني، والفريق حالياً بصدد تقديم مقترح إلى مجلس الوزراء بشأن مركز المعلومات الأمني الذي سيشرف ويراقب ويتعامل مع جميع الحوادث الأمنية التي قد تتعرض لها جميع المؤسسات في الدولة.

9. **اللجنة الخاصة بإعداد آلية تصدير التمور إلى الأسواق التركية–الكوتا التركية**

واصلت لجنة إعداد آلية تصدير التمور إلى الأسواق التركية (الكوتا التركية) أعمالها للعام الثالث على التوالي، بموجب قرار تشكيلها من قبل مجلس الوزراء رقم (18/104/) الصادر بتاريخ 2021/4/12، وتهدف الى تحقيق العدالة في توزيع كوتا التمر المعفي من الجمارك إلى تركيا والبالغة (3000) طن بين جميع المصدرين من الشركات الصغيرة والكبيرة، وتعزيز الضبط والالتزام بجميع المعايير الموضوعة، وزيادة مستوى التنسيق بين جميع الجهات ذات العلاقة بالعملية التصديرية، وتعزيز الرقابة.

إستوفت فلسطين كامل كمية كوتا التمور حيث صدّرت الشركات إلى السوق التركي حتى نهاية عام

2023 ما يقارب الـ (3466) طن بفائض بلغ (466) طن عن كمية الكوتا الممنوحة، والذي إستدعى تقدم فلسطين برفع حصتها من كوتا تصدير التمر المعفي من الجمارك إلى السوق التركي من (3000) طن لتصبح وفقاً للاتفاق الجديد (5000) طن، حيث تتابع سفارة دولة فلسطين في تركيا إستكمال إجراءات الحصول على الكوتا الجديدة. وتعمل اللجنة حالياً على تنظيم الحصص بما يضمن إستيفاء الكمية المخصصة من الكوتا لعام 2024 بشكل عادل وبما يعظم من فائدة الكميات التي تم ادخالها خلال عام 2023، دون الإضرار بمبدأ العدالة في التوزيع بين الشركات.

ثانياً: الدعم والمساندة القانونية لمجلس الوزراء

تعمل الشؤون القانونية في الأمانة العامة لمجلس الوزراء على تقديم جميع أشكال الدعم والمساندة القانونية لمؤسسة رئاسة الوزراء، ولجلسة مجلس الوزراء الأسبوعية، واللجان الوزارية والفنية المشكلة من مجلس الوزراء، إذ يعمل فريق من الموظفين والمستشارين القانونيين على تنفيذ جميع المهام والعمليات والإجراءات القانونية لضمان سير العمل الحكومي وفقاً للقوانين والتشريعات السارية وبما ينسجم مع البرنامج الحكومي والقرارات الحكومية.

وتتمثل هذه المهام والإجراءات بتقديم الرأي القانوني وتقديم الاستشارات القانونية في جميع المسائل المحالة للشؤون القانونية، والبنود المدرجة على جدول أعمال مجلس الوزراء ومتابعة إجراءاتها، وإعداد ومراجعة وصياغة مشاريع القوانين واللوائح التنفيذية والأنظمة، بالتنسيق والتواصل مع جميع الجهات المختصة وذات العلاقة، ورفع التوصية بشأنها لمجلس الوزراء.

بالإضافة إلى إعداد وصياغة قرارات مجلس الوزراء ورسائل القرارات ورسائل التكليفات ومخاطبة الجهات ذات العلاقة بها، وإدارة ملف الأراضي الحكومية، وملف دعاوى الحكومة بكفاءة وفاعلية.

إضافة للمهام المذكورة أعلاه، تساهم الشؤون القانونية في إعداد الدراسات والأبحاث القانونية واقتراح وتطوير الخدمات القانونية بالتعاون مع الممولين الدوليين ومؤسسات المجتمع المدني الوطنية، والعمل على تنظيم ورشات عمل ودورات تدريبية بالتعاون مع الجهات المذكورة، من أجل تطوير قدرات فريقها القانوني بالإضافة إلى تطوير قدرات موظفي الإدارات القانونية في الدوائر الحكومية الأخرى في الدولة. وفيما يلي أهم الإنجازات للعام 2023.

يوضح التقرير العمليات ذات العلاقة بإعداد الخطة التشريعية وصياغة القرارات ورسائل التكليف الصادرة عن مجلس الوزراء، ودراسة وتحليل التشريعات، وإبداء الرأي القانوني في القضايا التي تتعلق بعمل ومهام الأمانة العامة لمجلس الوزراء، والتي تتعلق بشكل أساسي بمدخلات ومخرجات جلسات مجلس الوزراء. وقامت الأمانة العامة لمجلس الوزراء بتحديد الأولويات التشريعية بالتعاون مع الوزارات والمؤسسات الحكومية، وبناءً على ذلك تم إعداد خطة دورية للتشريعات، يتم تحديثها بشكل مستمر، وتتضمن تحديد الأولويات التشريعية لجميع التشريعات التي ترد إلى الأمانة العامة لمجلس الوزراء بهدف عرض هذه المشاريع على جلسة مجلس الوزراء بناءً على جدول زمني وفق الخطة، حيث تم إنجاز القوانين والأنظمة/ اللوائح خلال العام 2023م، وفق الجداول أدناه.

القوانين

- تم إنجاز (8) قوانين وتنسيبها الى فخامة الرئيس خلال العام 2023، وهي موضحة في الجدول التالي:

	قوانين تم تنسيبها لفخامة الرئيس في العام 2023م
1	مشروع قرار بقانون رقم ( ) لسنة 2023م بشأن الاعتماد الفلسطيني.
2	مشروع قرار بقانون تنظيم واعادة تشكيل الهيئة الوطنية لمسميات الانترنت (بنينا).
3	مشروع قرار بقانون رقم ( ) لسنة 2023م بشأن جائزة التميز الحكومي.
4	مشروع قرار بقانون بالمصادقة على توقيع ملحق اتفاقية تسهيلات مصرفية لقرض بنك قطر الوطني.
5	مشروع قرار بقانون بشأن تعديل قانون العقوبات رقم (16) لسنة 1960م وتعديلاته النافذ في المحافظات الشمالية وقانون العقوبات رقم (74) لسنة 1936 وتعديلاته النافذ في المحافظات الجنوبية وقانون العقوبات الثوري لسنة1979م المتعلقة بتجريم التعذيب وإساءة المعاملة.
6	مشروع قرار بقانون معدل لقرار بقانون الحوكمة.
7	مشروع قرار بقانون رقم ( ) لسنة 2023م بشأن الهيئة الوطنية للأمن السيبراني.
8	مشروع قرار بقانون معدل لقانون سلطة الأراضي.

- بلغ عدد مشاريع القرارات بقوانين التي يجري العمل على إنجازها (32) مشروع قرار بقانون، موضحة في الجدول التالي:

مشاريع القوانين التي يجري العمل على إنجازها	
1. مشروع قرار بقانون رقم ( ) لسنة 2022م بشأن تنظيم مهنة تدقيق الحسابات.	2. مشروع قرار بقانون بشأن التعاون القضائي الدولي في المسائل الجزائية.
3. مشروع قرار بقانون رقم ( ) لسنة 2023م بشأن السياحة.	4. مشروع قرار بقانون رقم ( ) لسنة 2023م بشأن النقل والمرور.
5. مشروع قرار بقانون بشأن تنظيم قطاع الإسكان الفلسطيني.	6. مشروع قرار بقانون بشأن تأسيس شركة كهرباء فلسطين.
7. مشروع قرار بقانون رقم ( ) لسنة 2022م بشأن الجمارك.	8. مشروع قرار بقانون رقم ( ) لسنة 2023م معدل للقرار بقانون رقم (8) لسنة 2011 بشأن ضريبة الدخل.
9. مشروع قرار بقانون رقم ( ) لسنة 2023م بشأن حماية الأسرة من العنف.	10. مشروع قرار بقانون رقم ( ) لسنة 2023م،بشأن التراث الثقافي غير المادي.
11. مشروع قرار بقانون رقم ( ) لسنة 2023م بشأن قطاع التنمية الإجتماعية.	12. مشروع قرار بقانون رقم ( ) لسنة 2023م بشان التأمين الصحي العسكري.
13. مشروع قرار بقانون رقم ( ) لسنة 2023م بشأن حظر الألغام المضادة للأفراد	14. مشروع قرار بقانون رقم ( ) لسنة 2023م بشأن الحق الحصول على المعلومات.
15. مشروع قرار بقانون رقم ( ) لسنة 2023م بشأن حماية البيانات والمعلومات الشخصية.	16. مشروع قرار بقانون رقم ( ) لسنة 2023م بشأن المركز الوطني لإدارة مخاطر الكوارث.
17. مشروع قرار بقانون رقم ( ) لسنة 2023م معدل لقرار بقانون	18. مشروع قرار بقانون رقم ( ) لسنة 2023م بشأن نقل الركاب باستخدام

رقم (33) لسنة 2021 بشأن الصندوق الفلسطيني للتشغيل.	التطبيقات الذكية
19. مشروع قرار بقانون رقم ( ) لسنة 2023م هيئة المدن الصناعية وتشجيع الاستثمار في فلسطين.	20. مشروع قرار بقانون رقم ( ) لسنة 2023م معدل لقرار بقانون الأرقام المميزة للوحات تمييز المركبات رقم (8) لسنة 2022.
21. مشروع قرار بقانون رقم ( ) لسنة 2023م بشأن التأمين	22. مشروع قرار بقانون الهيدروكربون رقم ( ) لسنة 2023م
23. مشروع قرار بقانون رقم ( ) لسنة 2023م، بشان التجارة الإلكترونية.	24. مشروع قرار بقانون رقم ( ) لسنة 2023م بشأن قانون الخدمة المدنية.
25. مشروع قرار بقانون رقم ( ) لسنة 2023م بشأن حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.	26. مشروع قرار بقانون رقم ( ) لسنة 2023م بشأن جائزة التميز الحكومي.
27. مشروع قرار بقانون رقم ( ) لسنة 2023م بشأن الهيئة الوطنية للسينما.	28. مشروع قرار بقانون رقم ( ) لسنة 2023م بشأن رعاية الثقافة.
29. مشروع قرار بقانون رقم ( ) لسنة 2023م بشأن تجريم الشركات والكيانات العاملة في المستوطنات وفي استغلال ونهب موارد وثروات دولة فلسطين الطبيعية	30. مشروع قرار بقانون معدل لقانون الصحة العامة رقم (20) لسنة 2004 وتعديلاته.
31. مشروع قرار بقانون رقم ( ) لسنة 2023م، بشأن ترخيص كتبة العرائض	32. مشروع قرار بقانون تنظيم اليانصيب الخيري الفلسطيني.

الأنظمة واللوائح

بلغ عدد الأنظمة/ اللوائح المصادق عليها من مجلس الوزراء (20) نظاماً/ لائحة، موضحة في الجدول التالي:

جدول الأنظمة/ اللوائح التي تمت المصادقة عليها من مجلس الوزراء للعام 2023م	
1. نظام المتاحف	**2. نظام ترخيص بيع المحروقات في أراضي دولة فلسطين**
3. نظام بشأن إدارة مخلفات الهدم والبناء	**4. نظام تأجير أملاك الدولة**
5. نظام اللجان الحكومية والفرق الوطنية	**6. نظام مركز الاستجابة والطوارئ (911)**
7. اللائحة التنظيمية للتعليمات الفنية الإلزامية وإنفاذها	**8. النظام الإداري للمؤسسة الوطنية الفلسطينية للتمكين الإقتصادي**
9. نظام معدل لنظام الأعلاف رقم (02) لسنة 2012م	**10. نظام تأمين وتعويض الأخطاء الطبية**
11. مدونة السلوك وأخلاقيات الوظيفة لموظفي الهيئات المحلية ومجالس الخدمات المشتركة	**12. نظام السندات العدلية**
13. نظام الأرقام المميزة للوحات تمييز المركبات	**14. نظام التعامل في البورصات الأجنبية**
15. نظام الإجازات السنوية الفنية للأشعة	**16. نظام اتلاف القضايا**
17. نظام الرخص والتصاريح الصادرة عن الهيئة العامة للبترول	**18. النظام المالي للمؤسسات العامة**
19. نظام معدل لنظام رسوم هيئة العمل التعاوني	**20. نظام معدل لنظام الارقام المميزة**

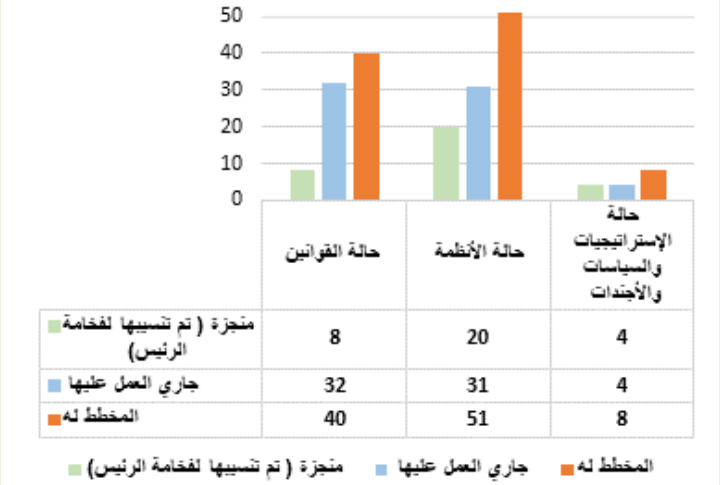
- بلغ عدد الأنظمة التي يجري العمل على إنجازها (31) نظاماً ولائحة، موضحة في الجدول التالي

1. مشروع اللائحة التنفيذية للقرار بقانون رقم (4) لسنة 2016 بشأن حماية الأحداث.	2. مشروع نظام معدل لنظام التأمين الصحي الحكومي رقم (113) لسنة 2004م.
3. مشروع النظام الداخلي للمجلس الفلسطيني للصادرات.	4. مشروع نظام رسوم ربط الكهرباء.
5. مشروع نظام مهنة التعليم في فلسطين.	6. مشروع نظام تفويض أملاك الدولة.
7. مشروع نظام تأمين وظائف الجرحى	8. مشروع نظام المستحضرات البيطرية
9. مشروع نظام سجل الأموال والأشخاص الممنوعة من التصرف	10. مشروع معدل لنظام وحدات شؤون مجلس الوزراء.
11. مشروع النظام المالي والمحاسبي للمؤسسة الوطنية الفلسطينية للتمكين الاقتصادي	12. مشروع النظام المالي والإداري لمؤسسة إدارة وتنمية أموال اليتامى.
13. مشروع نظام مكافحة التدخين	14. مشروع نظام صندوق التأمين على الحياة لعناصر الشرطة
15. مشروع نظام مجلس هيئة قضاء قوى الأمن	16. مشروع النظام الإداري والمالي للصندوق الفلسطيني للتشغيل
17. مشروع نظام تحديد القواعد العامة لمدد ونوع الخبرات الإضافية اللازمة للتعيين بدرجة قضائية والأعمال الأخرى النظيرة للعمل القضائي	18. مشروع نظام شروط إنشاء مؤسسات التعليم العالي وفروعها وإجراءات ترخيصها ومعاييرها
19. الخطة الوطنية لتنفيذ توصيات لجنة اتفاقية حقوق الطفل	20. مشروع اللائحة التنفيذية لعلاوة اختصاص للمهندسين العسكريين
21. مشروع نظام صندوق الزكاة الفلسطيني	22. مشروع نظام تنظيم مهنة المساحة العقارية.
23. مشروع نظام معدل لنظام شحن المركبات الكهربائية	24. مشروع نظام استثمار أراضي وأملاك الدولة
25. مشروع نظام الرافعات البرجية	26. مشروع نظام المواد الخطرة
27. مشروع النظام الانتقالي لتأهيل وتطوير دائرة مياه الضفة الغربية	28. مشروع نظام المسابقة القضائية.
29. مشروع النظام المالي لشركة المياه الوطنية (مياه فلسطين).	30. مشروع نظام مجلس إدارة مصلحة مياه محافظة القدس
31. مشروع معدل للائحة التنفيذية لقانون الخدمة المدنية رقم (4) لسنة 1998م المعدل بالقانون رقم (4) لسنة 2005، رقم (45) لسنة 2005م وتعديلاتها.	

الإستراتيجيات والسياسات والأجندات

- بلغ عدد الإستراتيجيات والسياسات والأجندات المصادق عليها في العام 2023 من مجلس الوزراء (4)، وهي: أجندة فلسطين الرقمية، السياسة الحضرية الوطنية لدولة فلسطين، الإستراتيجية الوطنية لتعزيز المشاركة السياسية للمرأة الفلسطينية، و الاستراتيجية الوطنية لمناهضة العنف ضد المرأة.
- بلغ عدد الاستراتيجيات والسياسات والأجندات الجاري العمل عليها (4)، وهي: الاستراتيجية الوطنية للامن السيبراني في فلسطين، سياسة انشاء وإدارة الاماكن العامة للهيئات المحلية، سياسة انشاء وإدارة الاماكن العامة للهيئات المحلية، السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية في فلسطين. ويوضح الرسم البياني بشكل مفصل حالة التشريعات والاستراتيجيات والسياسات والأجندات للعام 2023.

ويلخص الرسم البياني أدناه حالة الأنظمة والقوانين والإستراتيجيات والأجندات من حيث كونها أنجزت أو جاري العمل عليها. ويعكس الرسم البياني ما مجموعه (91) قانون ونظام وضعت ضمن الخطة التشريعية للعام 2023، أنجز منها (28) قانون ونظام، أي أن نسبة إنجاز الخطة التشريعية قد بلغت (31%).



مذكرات الرأي القانوني ورسائل الإحالة والمتابعات

تُبدي الشؤون القانونية الرأي القانوني في جميع المواضيع التي تحال لها وقد يتم عرضها على جلسة مجلس الوزراء أو يتم إحالة الموضوع إلى الجهات المختصة للإفادة بالخصوص، وقد تم إعداد مذكرات الرأي القانوني للعام 2023م، وعددها (1,080) مذكرة قانونية. وتم إعداد رسائل إحالة للكتب الواردة للامانة العامة إلى الجهات المختصة (منها وزارة التربية والتعليم، سلطة الأراضي، وزارة العدل... الخ) للإفادة وعددها (1,485) رسالة إحالة.

الدعاوى

تشمل مذكرات تنفيذ الأحكام الجزائية: وهي الأحكام التي صدر بها حُكم قطعي ونهائي أمام جميع درجات التقاضي، ويتم تنفيذها من قِبل دولة رئيس الوزراء بصفته المخول الوحيد لتنفيذ القضايا بموجب قرار بقانون دعاوى الدولة رقم (11) سنة 2022 حيث نصت المادة رقم (11) منه على (أن دولة رئيس الوزراء هو من يأمر بتنفيذ الأحكام الصادرة عند إكتسابه الدرجة القطعية).

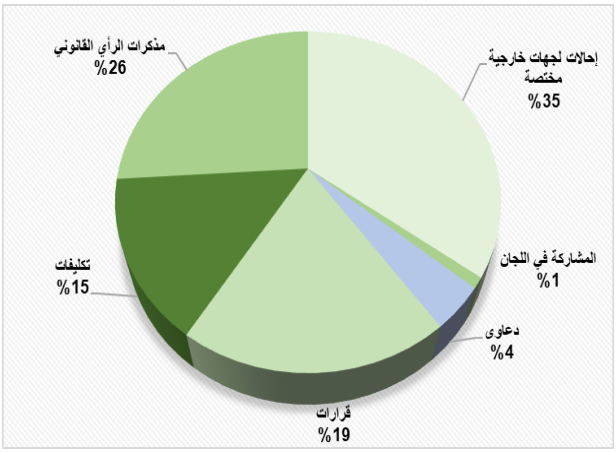
وتشمل أيضاً اللوائح الجوابية التي يتم إعدادها للرد على لوائح الدعوى بشأن القضايا المنظورة بالمحاكم وتكون الدولة طرفاً فيها، والتي لم يصدر فيها حُكم قطعي ونهائي وما زالت منظورة أمام المحاكم، ويتم إعداد لائحة جوابية أو مشروحات وتقديمها للنيابة العامة أو النيابة الإدارية أو يتم تقديمها للمحكمة الإدارية.

وتم خلال العام 2023م إعداد اللوائح الجوابية على الدعاوى المرفوعة على مجلس الوزراء أمام المحكمة

وإعداد مذكرات تنفيذ الاحكام القضائية استناداً لقانون دعاوى الحكومة مجموعها (164).

القرارات ورسائل التكليفات

تم صدور ونشر قرارات مجلس الوزراء أسبوعياً وبجودة عالية، ومخاطبة الدوائر الحكومية والجهات ذات العلاقة بالقرارات والتكليفات الصادرة عن مجلس الوزراء بشكل أسبوعي دوري، حيث صدر عن مجلس الوزراء خلال العام 2023م (766) قراراً و(640) رسالة تكليف، بالإضافة إلى 3 قرارات صادرة عن دولة رئيس الوزراء و 17 قرار صدر عن معالي الأمين العام لمجلس الوزراء.



اللجان الحكومية ولجان التحقيق

قامت الإدارة العامة للشؤون القانونية في مجلس الوزراء بالمشاركة في (23) لجنة من اللجان الحكومية ولجان التحقيق المشكلة بموجب قرارات صادرة عن مجلس الوزراء، أو قرار أمين عام مجلس الوزراء. ويوضح الرسم البياني أدناه نسبة توزيع عمل الإدارة العامة للشؤون القانونية على مختلف الملفات خلال العام 2023.

ثالثا: التخطيط والإستراتيجيات وموائمة ودعم العمليات

الإستراتيجيات والتقييم والمتابعة:

عملت الإدارة العامة للمتابعة والتقييم على تطوير الإستراتيجيات التالية خلال العام 2023:

- تم عقد ورشة عمل الحوار السياساتي لإستراتيجية الشراكة مع الإتحاد الأوروبي لمدة يومين (18-19) كانون ثاني 2023، بمشاركة الدوائر الحكومية الشريكة في الإستراتيجية، وعقد ورشة عمل المراجعة النصفية للحوار السياساتي مع الإتحاد الأوروبي والدوائر الحكومية الشريكة في الإستراتيجية بتاريخ 1 آب 2023. بالإضافة الى ورشة عمل الشراكة المستقبلية الفلسطينية الأوروبية بتاريخ 14 كانون أول 2023 مع الاتحاد الأوروبي، وبمشاركة الدوائر الحكومية التالية: (الأمانة العامة، مكتب رئيس الوزراء، وزارة المالية).
- تمت المشاركة في عضوية العديد من اللجان الوطنية والتوجيهية والفنية منها: اللجنة الفلسطينية- الأوروبية المشتركة، اللجنة الوزارية لمتابعة الوضع المالي للدولة، لجنة تشجيع الاستثمار، الفريق الوطني للمتابعة والتقييم وإعداد إطار النتائج لخطط التنمية الوطنية، لجنة تقييم

عروض الشركات لتحويل النفايات إلى طاقة، لجنة دراسة ووضع إطار عمل منظم لأسواق الكربون في فلسطين، اللجنة الوطنية للتقييم الكهرباء، الفريق الوطني للمؤشرات الاحصائية، لجنة وزارة النقل والمواصلات/ مكتب لاكاسا ضاحية الريحان، لجنة دراسة ووضع إطار عمل منظم لأسواق الكربون في فلسطين، لجنة البيئي، مجلس إدارة شركة غاز فلسطين، الفريق الوطني للمتابعة والتقييم وإعداد إطار النتائج لخطط التنمية الوطنية، مجلس إدارة شركة نقل البرنامج الهيدرولوجي الحكومي الدولي، واللجنة الفنية لمسح مؤشر رفاه الشباب في فلسطين.

– تم إعداد ومراجعة التقارير وأوراق العمل التالية:

1	إعداد تقرير المتابعة السنوي 2022 لخطة التنمية الوطنية، ورصد ما تم إنجازه في مختلف القطاعات خلال العام الثاني من عمر الخطة من 1 كانون ثاني 2022 إلى 31 كانون أول 2023، وقد صادق مجلس الوزراء على التقرير بتاريخ 26 نيسان 2024.
2	إعداد تقرير متابعة الخطة الوطنية للربعين الأول والثاني من العام 2023، إستنادا إلى الخطة التنفيذية للحكومة، حيث تضمن التقارير رصد لتقدم سير العمل والانجازات المحققة على صعيد تنفيذ الخطة الوطنية، إضافة الى التحديات والتوصيات
3	إعداد مصفوفة مقترحات المشاريع الاستراتيجية الكبرى ذات الأثر الملموس في حياة المواطنين بهدف تضمين أثرها المالي في الموازنة السنوية للعام 2023، ورفعها لمجلس الوزراء
4	إعداد تقرير حول المشاريع والقضايا التي تم دعمها في مدينة القدس، ورفعها لمجلس الوزراء.
5	إعداد مصفوفة بمقترحات المشاريع التنموية الواردة من الدوائر الحكومية لتمويلها من خلال القرض المقدم من البنك الاسلامي للتنمية، ورفعها لمجلس الوزراء.
6	مراجعة تقرير "إصلاح الوظيفة العامة وإعادة هيكليتها في دولة فلسطين" الذي تم إعداده من قبل معهد أبو لغد للدراسات الدولية، وتقرير "رصد أداء الحكومة الثامنة عشرة للعام 2022 – REFORM"، والتقرير السنوي واقع النزاهة ومكافحة الفساد 2022 – AMAN"، وتقديم الملاحظات والتوصيات المرتبطة بالتقارير، ورفعها لأمين عام مجلس الوزراء.
7	إعداد ورقة عمل حول حوكمة ملف التحويلات الطبية، وورقة أولوية الإصلاح الحكومي المرتبطة ببرنامج الحكومة (2024–2029)، بالشراكة مع الجهات ذات العلاقة في الأمانة العامة، وذلك وفقاً للنماذج الواردة من مكتب رئيس الوزراء.
8	مراجعة استراتيجية الحكومة الرقمية وخارطة الطريق المنبثقة عنها، ووضع الملاحظات التي من شأنها تطوير جودة الاستراتيجية، ورفعها لمعالي أمين عام مجلس الوزراء
9	إعداد منهجية عمل بناء نظام إدارة الجودة في الدوائر الحكومية
10	إعداد إطار خطة الطوارئ الحكومية للعام 2024، وتم رفع إطار الخطة لمجلس الوزراء وتمت المصادقة عليه

- المشاركة في الاجتماعات وورش العمل الفنية والمؤتمرات ذات العلاقة بالمتابعة والتقييم، حيث شاركت الإدارة العامة في العديد من الورش الفنية المرتبطة بالمتابعة والتقييم، منها: ورشة عمل حول نظام المتابعة والتقييم لقطاع التعليم العالي والبحث العلمي، ورشة عمل حول اطلاق نتائج مؤشرات نظام المتابعة والتقييم لقطاع التعليم العالي والبحث العلمي، ورشة عمل حول إطلاق الاستراتيجية الوطنية لمكافحة الفقر متعدد الأبعاد، الورشة المركزية لإضافة تدخلات خاصة بالمساواة بين الجنسين في الاستراتيجية الوطنية للنوع الاجتماعي 2024-2029، ورشة العمل التشاورية لتطوير الخطة الاستراتيجية لقطاع المياه والصرف الصحي للأعوام 2024-2029، ورشة حول التدريب في وزارة الصحة ومرافقها، وورشة العمل الخاصة بتحديث وتطوير سياسة التقييم البيئي الفلسطينية.
- نظمت الإدارة العامة للمتابعة والتقييم دورة تدريبية حول صياغة مؤشرات قياس الأداء واستهدفت 16 موظفاً من موظفي الأمانة العامة لمجلس الوزراء من مختلف الفئات الوظيفية. وتضمنت الدورة تدريب الموظفين في عدة مواضيع تمحورت حول: (مبادئ ومفاهيم مرتبطة بالإدارة القائمة على النتائج، أنواع مؤشرات الأداء، صياغة مؤشرات الأداء، تصميم إطار قياس الأداء، تعريف بطاقة مؤشر الأداء (KPIs Card)، أمثلة واقعية من تقرير متابعة خطة التنمية الوطنية 2022).
- فيما يخص إعداد وبناء نظام المتابعة والتقييم الإلكتروني (AIMS)، تم عقد عدة اجتماعات تشاورية مع مكتب رئيس الوزراء لتطوير نظام المتابعة والتقييم، حيث تم الاتفاق على تطوير نظام (AIMS) ليشمل نافذة خاصة بمتطلبات المتابعة والتقييم، هذا وتتم المتابعة مع الشركة المطورة للوصول الى إتفاق نهائي وبدء التنفيذ.
- أما على مستوى التطوير الداخلي، فقد شاركت الإدارة في عضوية عدد من اللجان الداخلية بتكليف من معالي الأمين العام، كما قامت الإدارة العامة للمتابعة والتقييم بتطوير أدلة إجراءات العمل المرتبطة بالمتابعة والتقييم، بما يشمل: تطوير سجل المخاطر للعمليات الرئيسية المرتبطة بالمتابعة والتقييم، صياغة مؤشرات أداء العمليات، تحديث نماذج جمع البيانات (متطلبات التوثيق)، تحديد المسار التدفقي لعمليات المتابعة والتقييم، تحديد العمليات التشاركية مع الإدارات/ الوحدات الأخرى. وتم تنفيذ التدقيق الداخلي والخارجي على الادارة العامة للمتابعة والتقييم، واجتيازه دون ملاحظات. كما قامت بتوفير الاحتياجات التطويرية لطاقم الإدارة من خلال البرامج التدريبية التي تم اعتمادها.

موائمة ودعم العمليات المشتركة مع الدوائر الحكومية

- تمت المتابعة الحثيثة مع الدوائر الحكومية لإعداد أدلة إجراءات العمل القياسية الموحدة وفق النموذج المعتمد من مجلس الوزراء. تم تنفيذ 30 زيارة ميدانية قامت بها الإدارة العامة للمواءمة بالتعاون مع الإدارة العامة للخدمات الحكومية، وذلك بهدف تدريب فرق الدوائر الحكومية المستهدفة وتعريفهم بقرار مجلس الوزراء بالخصوص وبجميع بنود النموذج المعتمد للإجراءات، وتم إعداد تقرير بشأنها. وتمت مراجعة 200 مثال لإجراءات عمل تتعلق بالدوائر الحكومية وتقديم الملاحظات بشأنها، وبناء نماذج يمكن الإستناد إليها من قبل فرق عمل الدوائر الحكومية لإستكمال إجراءات عملهم.

23 دائرة حكومية أنجزت تقدم ملحوظ في إعداد أدلة لإجراءات عملها من أصل 30 دائرة كان مخطط لها

- تم تنفيذ إستطلاع رأي 522 موظفاً حكومياً حضروا التدريبات الميدانية المنفذة حول أداء فريق عمل الأمانة العامة، والعرض التقديمي المقدم، ووضوح المعلومات المطروحة، وكانت نتيجة التقييم 87%.
- تدريب 20 موظف من الدوائر الحكومية على استخدام برنامج رسم المخططات VISIO لرسم العمليات في إجراءات العمل، وتنفيذ أكثر من 120 اجتماعاً وزيارة لمراجعة بعض الإجراءات، وتقديم المساعدة في تعديلها، والإجابة على إستفسارات فرق الدوائر الحكومية حول بعض القضايا التي واجهتهم أثناء العمل، وتم إعداد تقرير بشأنها. كما تم فحص عينات عشوائية لإجراءات عمل الدوائر الحكومية التي أنهت مسودة إجراءاتها، وتقديم الملاحظات والتوصيات بشأنها لمتابعة تطويرها قبل الاعتماد.
- إعداد 4 تقارير كمسودة أولى حول قضايا إزدواجية المهام والمشاكل القانونية من حيث التعارض القانوني، اللُبس في النصوص، أو القصور لكل من وزارة الحكم المحلي، وزارة الاقتصاد الوطني، وزارة الزراعة، ومؤسسة درء المخاطر الزراعية. ويجري العمل على تطوير هذه المسودات مع الإدارة العامة للشؤون القانونية والجهات ذات العلاقة لتطوير هذه المسودات. وسيتم العمل مع باقي الدوائر الحكومية بنفس المنهجية.
- إعداد مسودة أولية للإطار السياساتي لبناء الشراكات الحكومية (قيد التطوير للخروج بمسودة نهائية)، بهدف تنظيم وتنسيق عملية بناء مشاريع الشراكة في مختلف المجالات إستناداً إلى سياسات وتوجهات الحكومة، وبالتنسيق بين جميع الأطراف من الدوائر الحكومية أو المجتمع المدني أو القطاع الخاص. وتم إعداد نموذج خاص ببلورة مشاريع الشراكات بحيث تتم بلورة مبرر الشراكات وفق الإحصائيات والتجارب السابقة، وتحديد أطراف مشاريع الشراكة وأدوارهم، والسيناريوهات المقترحة والتوصيات، والخطة التنفيذية والتكاليف المالية.
- إعداد مشروع شراكة بعنوان: "تطوير القدرات والمهارات الرقمية لعينة مستهدفة من المدارس الحكومية لتعزيز التعليم والكفاءات الرقمية" بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم، ووزارة التعليم العالي، ووزارة

الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وهيئة التدريب المهني والتقني، ويجري العمل على إعداد (3) مشاريع شراكة أخرى.

- كما شاركت موظفات الإدارة العامة للمواءمة الحكومية بأعمال اللجان الحكومية، ومنها: اللجنة الوزارية لدراسة ملف العقارات المسيحية المسربة في القدس، والفريق الوطني للتعامل مع قضية احتجاز جثامين الشهداء، واللجنة الفنية لمراجعة الاطار الوطني للمؤهلات العلمية، ولجنة التخلص من المباني المدرسية المستأجرة، واللجنة الخاصة بدراسة مطالب نقابة الصحفيين، واللجنة الخاصة بتوزيع مركبات الإسعاف بطواقمها حسب خطة الطوارئ الوطنية، واللجنة القانونية لإعداد تشريع لتجريم ظاهرة سماسرة التصاريح، اللجنة الوطنية العليا لتطبيق أجندة فلسطين الرقمية 2030.

التخطيط الداخلي للأمانة العامة

قامت الأمانة العامة بإعتماد إنشاء دائرة التخطيط والمشاريع ضمن هيكلها التنظيمي، كأحد الدوائر التابعة لديوان الأمين العام، وتم تحديد نطاق عملها وإحتياجاتها، وإنجاز بطاقات الوصف الوظيفي، كما تم إنجاز دليل الإجراءات الخاص بالدائرة بالتعاون مع الإدارة العامة للجودة.

- شاركت الدائرة في بلورة الخطة الإستراتيجية للأمانة العامة للعام 2023، بالتعاون مع جميع الإدارات والدوائر وتم إعتمادها من الأمين العام.
- تطوير الخطط التشغيلية بالتنسيق مع الإدارات العامة والدوائر والوحدات في الأمانة العامة للعام 2023، حيث تم إعتمادها من الأمين العام، وقامت الدائرة بمتابعة الإنجازات الربعية وتقديم التقارير والتحليلات وعروض (PowerPoint) خلال الإجتماعات الدورية االتي عقدها الأمين العام مع رؤساء الإدارات والدوائر لمتابعة الإنجازات والتقدم في سير العمل، وفيما يلي نموذج الخطط التشغيلية الموحّد الذي تم إعتماده.
- تطوير وثائق ونماذج عمل الإدارة والوثائق الخاصة بالتخطيط والتطوير والمشاريع ومسح الإحتياجات والخطط التشغيلية بما يتماشى مع متطلبات الشهادة الدولية لحوكمة نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015وبالتعاون مع الإدارة العامة للجودة، ومنها: نموذج الخطط التشغيلية السنوية والربعية للإدارات، ونموذج تقرير متابعة الخطط التشغيلية، ونموذج مسح الإحتياجات، بالإضافة الى نماذج وثائق المشاريع ومنها: نموذج فكرة المشروع، نموذج خطة عمل المشروع، نموذج سير عمل المشروع، ونموذج إغلاق المشروع.
- متابعة تقدم سير مشاريع الأمانة العامة وضمان إكتمال الوثائق المطلوبة للمشاريع،
- تدريب مديرة الدائرة لإستلام مهامها في مجالات تطوير الخطة الإستراتيجية، تطوير الخطط التشغيلية، إعداد التقارير الربعية، متابعة إنجاز الخطط التشغيلية، وصياغة مؤشرات قياس الأداء.
- العمل مع الفريق المكلف لإعادة هيكلة وحدة الشكاوى للإرتقاء بعملها عبر تحويلها الى إدارة عامة للشكاوى والمجتمع المدني والتواصل، ورفع التوصيات بالخصوص للأمين العام.

فيما يلي نموذج الخطط التشغيلية للإدارات والدوائر للعام 2023.

الخطط التشغيلية 2023

1. الإدارة العامة/ الوحدة الإدارية:

التدخلات/ النشاطات	فريق العمل/ الشركاء	الاستهدافات الربعية للعام 2023				مؤشر الأداء	الاستهداف للعام 2023
		الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع		
الهدف الاستراتيجي الأول: استدامة بيئة العمل المؤسسية والموارد البشرية							
الهدف الاستراتيجي الثاني: تحسين وتطوير الأداء الحكومي							
الهدف الاستراتيجي الثالث: دعم وتمكين أعمال مجلس الوزراء							

رابعاً: العلاقات العامة والإعلام

قامت وحدة العلاقات العامة بالتحديث الدوري للموقع الإلكتروني وصفحات التواصل الإجتماعي من خلال نشر أخبار وقرارات مجلس الوزراء باللغتين العربية والانجليزية، ونشر الخطط الحكومية، بما فيها الخطة التي إعتمدها مجلس الوزراء لإحياء الذكرى ال 75 للنكبة، والتقارير الدورية والدراسات، إضافة الى نشر نشاطات الأمين العام والإدارات العامة والوحدات داخل الأمانة العامة لمجلس الوزراء. وخلال العام 2023، تم نشر أكثر من (115) خبر صحفي على الموقع الالكتروني وصفحة الفايسبوك.

كما عملت وحدة العلاقات العامة على تطوير آلية لنشر المواد الإعلامية المطلوبة من تقارير، وخطط، وبيانات صحفية، وأخبار الأمانة العامة ونشاطات الأمين العام، وتم تحديد آلية ترميز تسهم في تنظيم الوثائق، كما يتم العمل حالياً على إعداد دليل إجراءات النشر الخاص بالعلاقات العامة والاعلام بالتعاون مع إدارة الجودة، وإعداد قائمة الصلاحيات لإدارة الصفحة الإلكترونية وصفحة الفايسبوك بالتعاون مع الإدارة العامة لتكنولوجيا المعلومات. عملت الوحدة على تطوير أرشيف الصور الخاص بالأمانة العامة ونشاطاتها.

وعملت وحدة العلاقات العامة على تصوير وتوثيق جميع لقاءات وإجتماعات الأمين العام لمجلس الوزراء مع شخصيات ووفود محلية ودولية، بالإضافة الى مشاركات الأمين العام والأمانة العامة لمجلس الوزراء في المؤتمرات واللقاءات وورش العمل والتدريبات المختلفة، بالإضافة الى تغطية حصول الأمانة العامة لمجلس الوزراء الشهادة الدولية لحكومة نظام إدارة الجودةISO 9001:2015 ، ومتابعة نشر شهادة الجودة على الصفحة الالكترونية وتعميم الخبر على وسائل الاعلام.

(57,196)
متابع للصفحة على الفايسبوك

(13,000)
تفاعل على صفحة الفايسبوك

(36,120)
متوسط عدد زوار الموقع الإلكتروني الإلكتروني

من جانب آخر إستمر العمل على تعزيز التواصل الداخلي بين موظفي الأمانة العامة لتطوير الروابط الإنسانية التي تحافظ على نسيج مجتمعي مترابط من خلال التعاميم الخاصة ومشاركة الموظفين الأفراح والتعازي والمناسبات الخاصة، وتعزيز التواصل مع المؤسسات الإعلامية بما يحقق مصلحة العمل. كما شاركت الوحدة في إجتماعات لجنة التواصل الحكومي بشكل دوري وقدمت التوصيات المتعلقة بتعزيز الدور الإعلامي للحكومة لا سيّما خلال فترة الحرب على غزة.

المحور الثاني: إدارة الجودة والإرتقاء بالخدمات الحكومية
نظام إدارة الجودة
الخدمات الحكومية

المحور الثاني: إدارة الجودة والإرتقاء بالخدمات الحكومية

أولاً: نظام إدارة الجودة

إستكمالاً لبناء نظام إدارة الجودة الذي بدأ قبل عام تم العمل على تطوير بعض إجراءات العمل واستحداث إجراءات جديدة ضمن دليل إجراءات عمل الأمانة العامة لمجلس الوزراء، وفق عدة مراحل تمهيداً للتدقيق الخارجي لنيل شهادة ISO 9001:2015، وكانت المراحل كما يلي:

1. مراجعة دليل إجراءات العمل للأمانة العامة "بعد التدقيق الداخلي"

منذ بداية العام لغاية بدء عملية التدقيق الخارجي بتاريخ 2023/5/3، تم عمل مراجعة شاملة مع الإدارات والوحدات والدوائر في الأمانة العامة لجميع إجراءات العمل من حيث تسلسل العمليات، النماذج المستخدمة وتوثيقها، المخاطر المرتبطة بالعمليات، وجود مؤشرات أداء، من خلال عمل التواصل مع مالكي الإجراءات. وقد أدى ذلك لتعديل (21) دليل لإجراءات عمل الإدارات، واعتمادها رسمياً من لجنة الجودة والأمين العام، وتحميلها بالإصدار الثاني على نظام إدارة الجودة الإلكتروني.

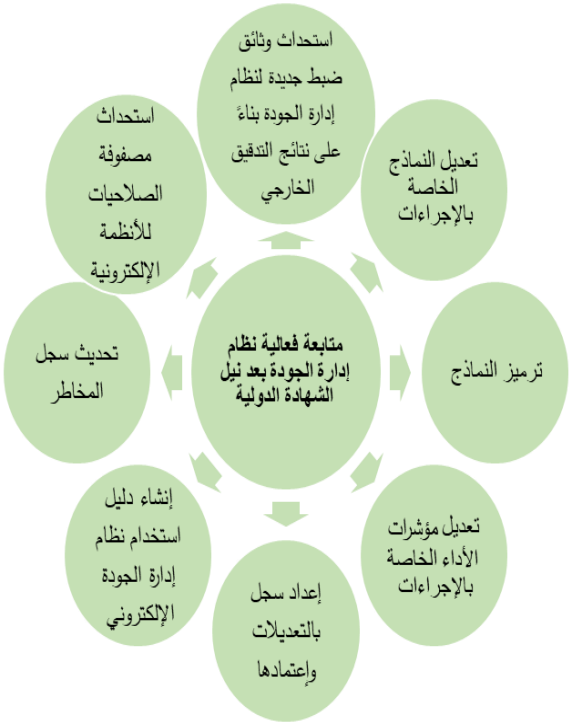
2. مرحلة إعداد وثائق نظام إدارة الجودة

تم إعداد الوثائق الخاصة بنظام إدارة الجودة والتي تُعد متطلباً أساسياً لبناء النظام، وهي: سياسة الجودة للأمانة العامة، سياق عمل الأمانة العامة، أهداف الجودة ومؤشراتها، مؤشرات قياس أداء الأمانة العامة لمجلس الوزراء، خطة إدارة التغيير، وسجل المخاطر والوثائق المتعلقة به.

3. مرحلة التدقيق الخارجي على نظام إدارة الجودة

تم التحضير والتنسيق لتنفيذ التدقيق مع الإدارات والدوائر، وتم تنفيذ التدقيق الخارجي على نظام إدارة الجودة من قبل شركة تدقيق خارجية، على مدار 3 أيام عمل، حيث تم التدقيق على وثائق النظام وإعداد تقرير إغلاق الملاحظات الواردة من المدققين.

4. تمت متابعة فعالية نظام إدارة الجودة بعد نيل الشهادة الدولية من خلال الإجراءات التالية :



- تحضير وتوثيق (11) اجتماع مراجعة إدارية برئاسة الأمين العام. وعقد (8) اجتماعات للجنة الجودة وصياغة محاضرها، تم فيها مناقشة تحديثات سجل المخاطر والسياسات الخاصة بأمن الملومات تمهيداً لنيل الأمانة لعامة شهادة ISO 27001 في أمن المعلومات.
- العمل على رفع قدرات موظفي الإدارة فيما يتعلق بنظام إدارة الجودة من خلال تدريب موظفي الإدارة على إعداد دليل الإجراءات وإعداد الرسم التدفقي للعمليات وإستخدام

برنامج VISIO، وربط المخاطر بالعمليات، وصياغة مؤشرات الأداء وقياسها، لتمكينهم من إعداد وتعديل الإجراءات وما يتعلق بها.

- المتابعة المتواصلة مع الإدارة العامة لتكنولوجيا المعلومات لتطوير وتحديث نظام إدارة الجودة الالكتروني.
- إعداد استبيان لتحليل بيئة العمل الداخلية في الأمانة العامة لمجلس الوزراء ضمن وثائق نظام إدارة الجودة، على أن يتم تنفيذه مطلع العام 2024.
- إعداد وصياغة مجموعة من الأخبار الإعلامية ذات العلاقة بحصول الأمانة العامة لمجلس الوزراء على شهادة ISO 9001:2015، والأخبار ذات العلاقة بتوعية الدوائر الحكومية بأهمية دليل الإجراءات في مأسسة الأعمال الحكومية.
- تم التدقيق على تطبيق مصفوفة صلاحيات الأنظمة الإلكترونية وإعداد تقرير بالخصوص.
- التحضير للتدقيق الداخلي على نظام إدارة الجودة للعام 2023.

ثانياً: الإدارة العامة للخدمات الحكومية

تقييم وتطوير جودة الخدمات الحكومية

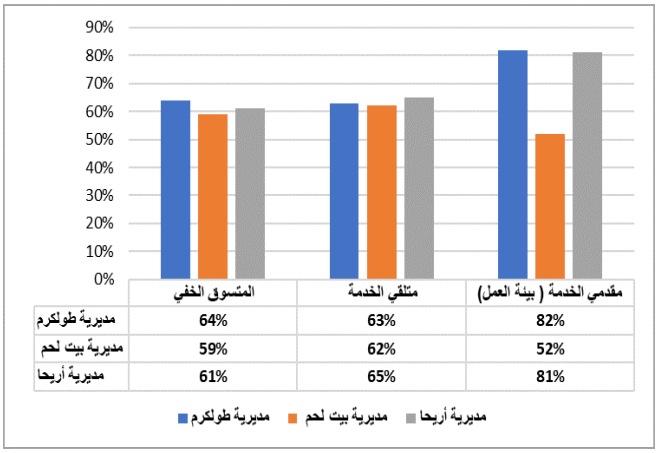
إستمرت الأمانة العامة لمجلس الوزراء بالعمل على النهوض بالخدمات الحكومية من خلال تقييمها والعمل مع الدوائر الحكومية على تطوير جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. استهدفت عمليات التقييم ثلاثة مديريات لمراكز تقديم الخدمة لوزارة الداخلية في المحافظات الشمالية، وتمثلت هذه العينة في مديريات الوزارة في كل من (3) من المحافظات الشمالية وهي: طولكرم، بيت لحم، وأريحا والأغوار. وقد إستخدم الفريق منهجية عمل تضم ثلاث محاور، أولاً، أسلوب المتسوق الخفي، ثانياً، قياس رضا المواطنين، وثالثاً، قياس بيئة وظروف العمل من وجهة نظر العاملين.

أظهرت النتائج بأن **مديرية طولكرم** حصلت درجة رضا من المتسوق الخفي بعد تقييمه لمجالات محور (مكان تقديم الخدمة تقييم موظف مقدم الخدمة، تقييم تقديم وتوصيل الخدمة) بمعدل (64%) في حين حصلت المديرية على درجة رضا من قبل المواطنين بقياس نفس المحاور وما تضمنته من مجالات بمعدل (63%). وحصلت المديرية على معدل رضا باستخدام منهجية قياس بيئة وظروف العمل من وجهة نظر العاملين بعد تقييمهم لمجالات محاور (بيئة العمل، التشاركية في العمل، إجراءات العمل والخدمة المقدمة) على نسبة (82%).

وأظهرت النتائج بأن **مديرية بيت لحم** حصلت درجة رضا من المتسوق الخفي بعد تقييمه لمجالات محور (مكان تقديم الخدمة تقييم موظف مقدم الخدمة، تقييم تقديم وتوصيل الخدمة) بمعدل (59%) في حين حصلت المديرية على درجة رضا من قبل المواطنين بقياس نفس المحاور وما تضمنته من مجالات بمعدل (62%). وحصلت المديرية على معدل رضا باستخدام منهجية قياس بيئة وظروف العمل من وجهة نظر العاملين بعد تقييمهم لمجالات محاور (بيئة العمل، التشاركية في العمل، إجراءات العمل والخدمة المقدمة) على نسبة (52%).

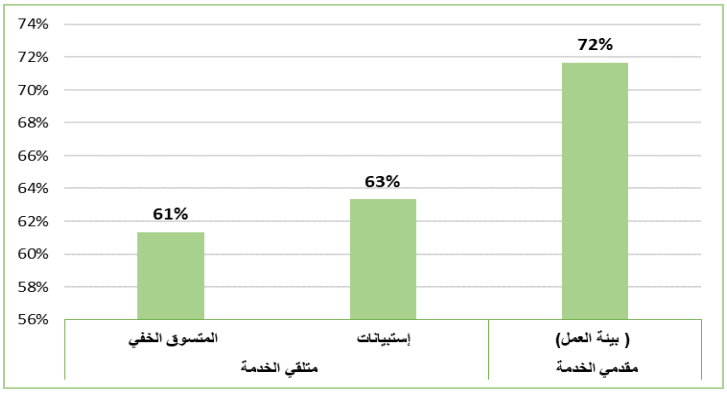
فيما أظهرت النتائج بأن **مديرية أريحا والاغوار** حصلت درجة رضا من المتسوق الخفي بعد تقييمه لمجالات محور (مكان تقديم الخدمة تقييم موظف مقدم الخدمة، تقييم تقديم وتوصيل الخدمة) بمعدل (61%)، في حين حصلت المديرية على درجة رضا من قبل المواطنين بقياس نفس المحاور وما تضمنته من مجالات بمعدل (65%). وحصلت المديرية على معدل رضا بإستخدام منهجية قياس بيئة وظروف العمل من وجهة نظر العاملين بعد تقييمهم لمجالات محاور (بيئة العمل، التشاركية في العمل، إجراءات العمل والخدمة المقدمة) على نسبة (87%).

ويوضح الرسم البياني أدناه نتائج تقييم مديريات وزارة الداخلية في كلٍ من طولكرم وبيت لحم وأريحا وفق المحاور الثلاثة المذكورة أعلاه.



	المتسوق الخفي	متلقي الخدمة	مقدمي الخدمة (بيئة العمل)
مديرية طولكرم	64%	63%	82%
مديرية بيت لحم	59%	62%	52%
مديرية أريحا	61%	65%	81%

تظهر النتائج أعلاه بأن معدل رضا المواطنين (متلقي الخدمة) عن خدمات وزارة الداخلية في المديريات الثلاثة في طولكرم وبيت لحم وأريحا والأغوار من خلال أسلوب المتسوق الخفي بلغت (61%)، وأن معدل رضا المواطنين (متلقي الخدمة) عن خدمات وزارة الداخلية في المديريات الثلاثة من خلال أسلوب الإستبيانات بلغ (63%). كما بلغ معدل رضا (مقدمي الخدمة) عن بيئة العمل في مديريات وزارة الداخلية الثلاثة ما نسبته (72%) كما هو موضح في الرسم البياني أدناه.



من جانب أخر، تم إعداد ورقة مفاهيم لمشروع تطوير وإعداد أدلة أنظمة الجودة وإجراءات العمل تمهيداً لعقد دورة تدريبية للموظفين في الدوائر الحكومية، والعمل على تطوير دليل الخدمات الحكومية الإلكتروني على الموقع الإلكتروني الرسمي للأمانة العامة بالتعاون مع الإدارة العامة لتكنولوجيا المعلومات، حيث تم إعداد بطاقة تعريف شاملة للخدمة الحكومية وبطاقة تعريف للدائرة الحكومية، وتضمين جميع البيانات بالخدمة، حيث تم إطلاق الدليل الالكتروني للخدمات الحكومية بشكله الجديد وتعميمه على الدوائر الحكومية عبر البريد للبدء بتغذيته بالبيانات المطلوبة، ويتم العمل مع الدوائر الحكومية على تعديل بيانات (178) خدمة.

الدراسات ومسوحات الرأي

تم إعداد عدد من التقارير والدراسات، منها بعنوان "إصلاح وحوكمة نظام التأمين الصحي الحكومي في فلسطين"، ومراجعتها وتطويرها وتقديمها للأمين العام لمجلس الوزراء ومناقشتها مع رئيس الوزراء، وقد تم إحالة الدراسة الى لجنة وزارية للعمل على تفصيل المقترح، بالإضافة الى إعداد تقرير ضريبة القيمة المضافة (VAT) في فلسطين والتي تهدف لزيادة إيرادات الخزينة العامة، حيث تم إعداد عرض تقديمي له وطباعته ونشره وإصداره ضمن كتيب، كما تم إعداد قاعدة بيانات للمؤسسات والجهات العاملة في مجال استطلاعات الرأي، ويتم العمل على تطويرها وتغذيتها وتحديث بياناتها بشكل مستمر.

الخدمات الحكومية الإلكترونية

- في إطار تأسيس منظومة الخدمات الحكومية الإلكترونية "حكومتي" عقدت اللجنة الفنية منذ تشكيلها (33) اجتماعاً رسمياً، عقد رئيس اللجنة (22) اجتماعاً مع الدوائر الحكومية وشركات الدفع وبنك فلسطين وسلطة النقد والشركات المطوّرة والفاحصة للمنظومة، و(26) اجتماعاً مصغراً مع مدير المشروع والطواقم الفنية، وما يقارب (90) اجتماع مع فريق الأمانة العامة، وتم إعداد (90) رسالة للجهات ذات العلاقة، وصياغة محاضر

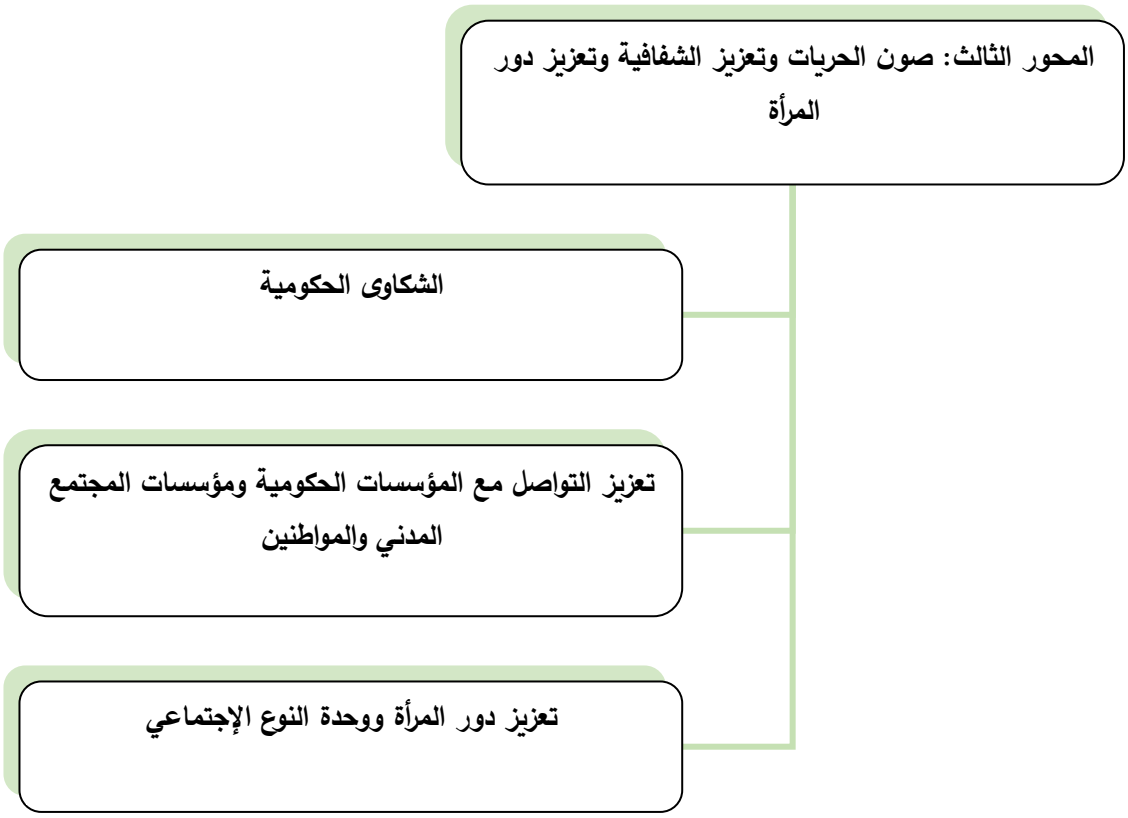
الاجتماعات المصغرة مع الشركة المنفذة والجهات الرئيسية ومدير المشروع، وإعداد عشرات رسائل التكليف الخاصة بالمنظومة، ومتابعة تنفيذ التكليفات الصادرة عن اجتماعات اللجنة الفنية واللجان المصغرة وإعداد تقارير توكيد الجودة حول تطورات العمل على بناء المنظومة وحتى إنجازها بالكامل.

- تم إعداد قانون منظومة الخدمات الحكومية الإلكترونية رقم (11) لسنة 2023 وصدر المرسوم بخصوصه.
- إعداد تقرير شامل حول عمل منظومة الخدمات الحكومية الإلكترونية وتقديمه لمجلس الوزراء.
- المساهمة في تنفيذ حملة إعلامية شملت لقاءات إعلامية متلفزة وإذاعية وبوستات إعلامية مكتوبة ومصورة وفيديوهات على مواقع التواصل وبروشورات تضمنت (47 بوست، 9 فيديو يوتيوب)، وإعداد مواد إعلامية إخبارية وتصوير وتصميم فيديو كامل للتوعية بالمنظومة.
- حصر المشاكل والاستفسارات التي تواجه عمل منظومة الخدمات الحكومية الإلكترونية "حكومتي من خلال رصد التعليقات على الصفحة الرسمية الخاصة بالمنظومة على مواقع التواصل الإجتماعي.
- العمل مع مدير عام الإدارة العامة لتكنولوجيا المعلومات على إعداد وثيقة الشروط المرجعية لمنظومة الخدمات الحكومية الإلكترونية (TOR) لتشغيل المنظومة.
- مساعدة الأمين العام في تحضيرات متطلبات ترشيح المنظومة لجائزة ستيفي، وإعداد الأخبار الصحفية ذات العلاقة.
- التنسيق ومرافقة الأمين العام لزيارة الدوائر الحكومية المتعلق عملها بمنظومة الخدمات الحكومية الإلكترونية، وإعداد تقارير الزيارة الخاصة بها وعرض نتائجها على اللجنة الفنية.
- المشاركة في المؤتمر الرابع لهيئة مكافحة الفساد 2022 وإعداد وعرض ورقة حول مُلخص السياسات العامة التي عملت عليها الحكومة في تعزيز الشراكة في المسؤولية الجماعية لمكافحة الفساد، وتقديم نموذج المنظومة ودورها في تعزيز النزاهة والشفافية.
- التحضير لمشاركة الأمين العام لحضور مؤتمر اكسبوتك 2022 بحضور دولة رئيس الوزراء حيث تم عرض المنظومة للمواطنين لإجراء عمليات التسجيل والتحقق.

تكليفات الأمين العام

- إعداد ورقة مفاهيمية حول إعادة تعريف دور الحكومة في عصر الاقتصاد الرقمي، وإعداد ورقة بحثية حول الحوكمة الإلكترونية وسيلة أساسية لتعزيز تدابير النزاهة والشفافية والعدالة في القطاع العام "نموذج الحالة الفلسطينية"، وتم ترجمتها للغة الإنجليزية ونشرها في مجلة علمية.
- العمل مع الأمين العام في إعداد تقرير ضريبة القيمة المضافة VAT في فلسطين بهدف زيادة إيرادات الخزينة العامة، وإعداد عرض تقديمي له (power point)، وقد تم طباعته ونشره وإصداره بكتيب.
- إعداد ورقة لمداخلات الأمين العام في المؤتمر الدولي الأول في التحول الرقمي الذي تم عقده في الجامعة العربية الأمريكية في تموز 2023، وإعداد كلمة الأمين العام لورشة عمل "آفاق التعاون مع منظمات المجتمع المدني" المنعقدة بتاريخ 2023/5/28.
- إعداد مقترح آليات تنفيذ نتائج وتوصيات المؤتمر الدولي الرابع لهيئة مكافحة الفساد لمكتب رئيس الوزراء.

- إعداد ورقة بالتدخلات الحكومية للإصلاح الحكومي وفق متطلبات خطة التنمية الوطنية 2024-2029، لقضية تصويب منظومة الخدمة المدنية والإدارة العامة وترشيد النفقات الحكومية، وقضية تطوير الخدمات الحكومية، وورقة حول علاقة المحافظين مع الحكومة، آب 2023.
- إعداد مقترح قرار مجلس الوزراء بإلزام الدوائر الحكومية بإعداد أدلة إجراءت عملها وفق نموذج قياسي موحد، وبعد صدور القرار، تم إعداد ورشة عمل للدوائر الحكومية حول نظم الجودة ودليل اجراءات العمل بالتعاون مع الادارة العامة للمواءمة الحكومية، كما قام فريق الأمانة العامة لمجلس الوزراء بزيارة 30 دائرة حكومية للإجتماع وتدريب المكلفين/ات وفرقهم بغرض التعريف بأهمية إعداد دليل إجراءات العمل في الدائرة وكيفية إعداده وفقاً للنموذج الموحد، وقد بلغ عدد المشاركين/ات 522 موظف/ة، وتم إعداد تقرير نهائي مشترك للفريق يتضمن مجموعة من التوصيات والخطوات المستقبلية.
- المشاركة في ورشات عمل منها: ورشة عمل الحوار السياساتي لاستراتيجية الشراكة الفلسطينية مع الإتحاد الأوروبي 2021-2024، وإعداد خبر إعلامي بالخصوص، وورشة عمل "آفاق التعاون مع منظمات المجتمع المدني كمتحدث (شذى قرشولي/ بتكليف من الأمين العام) وتقديم عرض حول منظومة الخدمات الحكومية الالكتروني وقيام أحد موظفي الإدارة (أيمن فواضلة) بعرافة ورشة العمل وإدارة الجلسة الثانية منها.
- التنسيق وإعداد وتقديم عرض تقديمي حول أجندة الإصلاح (Power Point) ضمن اللقاء التشاوري حول أجندة الإصلاح مع المجتمع المدني والذي عقد برئاسة الأمين العام بتاريخ 2023/6/22، وتم صياغة محضر الاجتماع وتقديمه للأمين العام.
- المشاركة في الدورات التدريبية حول إعداد التقارير الدولية، إدارة المخاطر، آفاق التعاون مع منظمات المجتمع المدني، التخطيط الاستراتيجي المستجيب للنوع الاجتماعي، السلامة العامة، لقاء تفاعلي لبناء القدرات وتحسين المهارات، متطلبات الحصول على ايزو 9001:2015، دورة التدقيق الداخلي، دورة الاتصال والإعلام، دورة تحضير الموظفين الجدد في المدرسة الوطنية للإدارة، ودورة مدير جودة حيث حصلت المشرف العام على نظام الجودة على شهادة دولية معتمدة "مدير جودة معتمد من TUVNord".
- تكليف بسكرتاريا اللجان التالية: لجنة إعداد السياسات العليا للوظيفة العمومية، اللجنة الوطنية للسكان، اللجنة الوطنية للحد من محاولات الانتحار، اللجنة الوزارية للحد من المظاهر السلبية في المجتمع والفريق الفني المساند، اللجنة الخاصة بإقامة حدائق عامة في المدن والقرى.
- تكليف برئاسة أو عضوية باللجان الداخلية التالية: تكليف مدير عام الخدمات الحكومية برئاسة لجنة دراسة التظلمات الواردة على توصيات لجنة المكافآت لدراسة الأعمال المتميزة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء عن عام 2022، وتكليف رئيس قسم الجودة سكرتيراً للجنة، كما تمت المشاركة بعضوية فريق أجندة الإصلاح الحكومي وتكليف سكرتاريا من الإدارة العامة للخدمات الحكومية، بالإضافة إلى عضوية لجنة اختيار موظفين للترقية لدرجة (C) مالياً، وعضوية لجنة دراسة دوام الموظفين خلال شهر 2023/10 "الحرب على غزة".


المحور الثالث: صون الحريات وتعزيز الشفافية وتعزيز دور المرأة
الشكاوى الحكومية
تعزيز التواصل مع المؤسسات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني والمواطنين
تعزيز دور المرأة ووحدة النوع الإجتماعي

محور الثالث: صون الحريات وتعزيز الشفافية وتعزيز دور المرأة

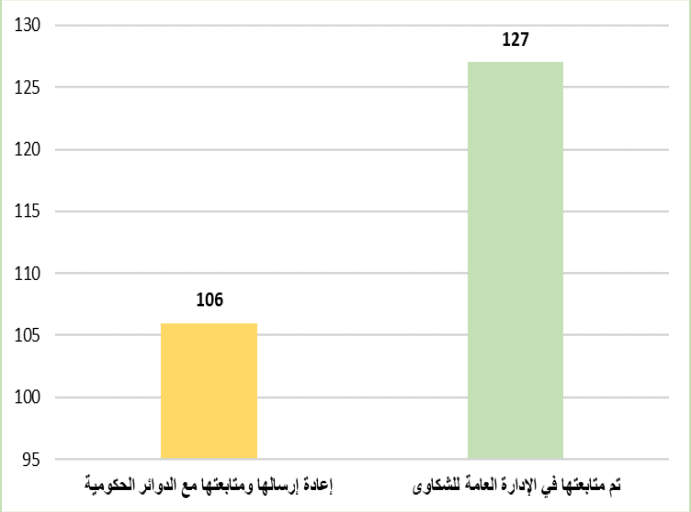
تعمل الأمانة العامة لمجلس الوزراء على صون الحريات وتعزيز التواصل مع المواطنين من خلال تعزيز فعّالية التعامل مع الشكاوى المقدمة للجهات الحكومية، وتطوير آليات عمل وسياسات وحدات الشكاوى في جميع الدوائر الحكومية وفق القوانين والأنظمة المتبعة، وتقديم الدعم الفني والتوجيه لها، بالإضافة الى تعزيز التواصل والشراكة مع المجتمع المدني، وفي هذا السياق، قامت الأمانة العامة بالإرتقاء بدور وعمل وحدة الشكاوى لتصبح " الإدارة العامة للشكاوى والمجتمع المدني والإتصال"

أولاً: مجال الشكاوى الحكومية

قامت الإدارة العامة للشكاوى والمجتمع المدني والتواصل خلال العام 2023 بإنجاز ما يلي

- تحديث وتطوير النظام المركزي الحكومي المحوسب للشكاوى والأنظمة المرتبطة به بالتنسيق مع جميع الدوائر الحكومية حيث تم انجاز وتطوير وتحديث أكثر من 90% من الملاحظات الواردة لتطوير النظام من وحدات وأقسام الشكاوى الى الادارة العامة.
- إستقبال ومعالجة الشكاوى الواردة الى الإدارة العامة، حيث استقبلت الإدارة العامة للشكاوى (233) شكوى بواقع (106) شكوى تم إعادة إرسالها ومتابعتها مع الجهات والدوائر الحكومية حسب الاختصاص، و(127) شكوى تم متابعتها في الإدارة العامة للشكاوى

توزيع الشكاوى الواردة عبر النظام المحوسب



- ومن الشكاوى التي تم متابعتها في الإدارة العامة للشكاوى، تم قبول 68 شكوى فيما تم رفض 59 شكوى، وتم معالجة 65 شكوى من الشكاوى المقبولة، وبقيت 3 شكاوى قيد المعالجة. ويوضح الرسم البياني أدناه نسبة معالجة الشكاوى في الأمانة العامة لمجلس الوزراء للعام 2023، والتي بلغت (96%).

- متابعة جميع الشكاوى العالقة والمتعثرة بالنظام المحوسب مع جميع وحدات وأقسام الشكاوى في الدوائر الحكومية، من خلال عقد (12) لقاء مع الدوائر الحكومية، وإعداد (4) تقارير ربعية خاصة بالشكاوى العالقة والمتعثرة وإرسالها لجميع الدوائر الحكومية التي عملت بدورها على إغلاق عدد كبير منها.

- تقديم الدعم الفني لوحدات الشكاوى في الدوائر الحكومية من خلال:

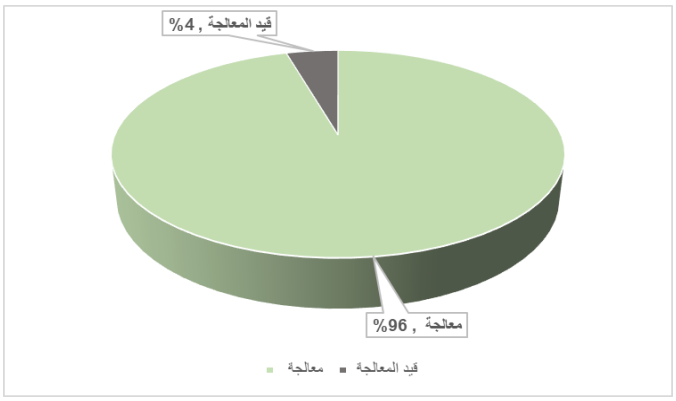
  - تفعيل التواصل مع وحدات الشكاوى في جميع الدوائر الحكومية (الوزارات، المؤسسات الحكومية

غير الوزارية، المحافظات، الأجهزة الأمنية)، وتنفيذ دورات تدريبية للعاملين الجدد في وحدات وأقسام الشكاوى على النظام المركزي الحكومي المحوسب للشكاوى، حيث تم تدريب كل دائرة حكومية على حدى في الإدارة العامة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء، كما تم عقد (6) دورات تدريبية لمندوبي الوزارات في المديريات (وزارة الداخلية في محافظات شمال الضفة الغربية وزارة الداخلية محافظات جنوب الضفة الغربية ، موظفي قسم الشكاوى في محافظة الخليل، سلطة الاراضي ، وزارة المرأة ، تسوية الاراضي) .

- إنجاز ثلاث ورشات خاصة بمهارات الاتصال والتواصل إستهدفت جميع العاملين والعاملات بوحدات واقسام الشكاوى في الدوائر الحكومية (الوزارات، الاجهزة الامنية، المحافظات والهيئات الحكومية غير الوزارية
- عقد ورشة عمل لمدة يومين لمندوبي مكاتب تسوية الاراضي ومأموري التسوية في تلقي ومعالجة الشكاوى وفق نهج مرتكز على حقوق الانسان والنوع الاجتماعي

- عقد لقاء تعاوني لعرض التجربة السلوفاكية في إطار تصنيف ومعالجة شكاوى قطاع الكهرباء وعرض التجربة الفلسطينية في تلقي ومعالجة الشكاوى.
- إعداد (4) دراسات تحليلية حول الشكاوى المرتبطة بالخدمات التي تقدمها الدوائر الحكومية للمواطنين، شملت كلٍ من وزارة الصحة، وزارة الداخلية، وزارة التنمية الاجتماعية، ومحافظة بيت لحم.
- إنتاج مواد إعلامية لتوعية المواطنين بنظام الشكاوى وتوزيع بوسترات حول الشكاوى على الدوائر الحكومية.
- تفعيل الفريق الوطني للشكاوى وتعزيز دوره في تنسيق الجهود وتطوير السياسات الوطنية والخطط الخاصة بتطوير نظام شكاوى وطني كفوء وفعال حيث تم اعداد خطة عمل وتنفيذها.
- إعداد التقرير السنوي للشكاوى للعام 2023 لرفعه وإعتماده من مجلس الوزراء بعد أن تم تعميم النموذج الموحد لتقرير الشكاوى السنوي على وحدات وأقسام الشكاوى في جميع الدوائر الحكومية وإستيفاء البيانات المطلوبة.

نسبة معالجة الشكاوى في الأمانة العامة



ثانياً: تعزيز التواصل مع المؤسسات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني والمواطنين

وفي إطار تعزيز التواصل مع المجتمع المدني، فقد قامت الأمانة العامة لمجلس الوزراء بعقد عدد من اللقاءات وورشات العمل مع مؤسسات المجتمع المدني والإعلام، ومنها:

- **ورشة عمل تستهدف منظمات المجتمع المدني** وبلغ إجمالي الحضور (150) شخصية وبحضور الامين العام ومعالي الوزراء (وزير العدل، وزير الداخلية) وممثلي منظمات المجتمع المدني، وممثل الشرطة الاوروبية، وتم تقديم مجموعة من أوراق العمل حول نظام الشكاوى وآلية إستقبالها والتقارير السنوية الصادرة عنها، مشروع قانون الحق في الحصول على المعلومات، قانون الخدمات الالكترونية، العيادة القانونية، الآلية الوطنية لمنع التعذيب، وتلقي الشكاوى من منظمات المجتمع المدني وطرق التنسيق بينهم. كما تم تقديم أوراق عمل من منظمات المجتمع المدني من الاتحاد العام للمرأة الفلسطنية، الهيئة الإستشارية لتطوير المؤسسات غير الحكومية والهيئة المستقلة لحقوق الانسان.

- **ورشة عمل تستهدف وسائل الاعلام** وبلغ إجمالي الحضور (120) شخصية وبحضور الناطق الرسمي باسم الحكومة، نقيب الصحفيين الفلسطينيين، وممثلين عن وسائل الاعلام المحلية، ممثل بعثة الشرطة الاوروبية، ومدير عام الشكاوى في مجلس الوزراء. وتم تقديم مجموعة من المداخلات، حيث قامت الأمانة العامة بعرض نظام الشكاوى وآلية إستقباله والنظام الحكومي المحوسي وعرض التقرير السنوي للشكاوى، كما عرضت تجارب بعض وسائل الإعلام الفلسطينية في تلقي الشكاوى ومعالجتها، مثل تجربة الإعلام الرسمي (تلفزيون فلسطين)، وراديو راية اف.ام.، وراديو أجيال، وشبكة الحرية الإعلامية، كما كان لـ راديو نساء أف أم مداخلة حول تجربتهم في تلقي الشكاوى ومعالجتها من الناحية الجندرية إصافة إلى تجربة في استقبال الشكاوى.

نشاطات الأمين العام

عمل الأمين العام على تعزيز دور الأمانة العامة لمجلس الوزراء وتطوير أدائها لتحقيق الأهداف من خلال التواصل الدائم مع الدوائر الحكومية والمجتمع المدني والإعلام، ومتابعة وتوجيه طواقم العمل في الأمانة العامة لتحقيق الأهداف، ومن أبرز نشاطات الأمين العام ما يلي:

إجتماع داخلي مع رؤساء الإدارات والوحدات والدوائر العاملة في الأمانة العامة	620
إجتماعاً ثنائياً مع دولة رئيس الوزراء	60
إجتماع مع وزراء الحكومة	80
إجتماع مع مواطنين لحل قضاياهم	185
مؤتمرات وورشات عمل	10
لقاء مع الناطق الرسمي باسم الحكومة	70
إجتماعات مع رؤساء مؤسسات دولية مانحة منها EUPOL COPPS, GIZ	10
لقاءات مع عدد من السفراء والقناصل، منهم السفير الأردني، والسفير المصري، والسفير الصيني	5
زيارة لعدد من الوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية	30

- من المؤتمرات التي شارك بها الأمين العام خلال العام 2023 كمتحدث رئيسي، "المؤتمر الدولي الأول في التحول الرقمي" الذي تم عقد في الجامعة العربية الأمريكية في تموز 2023 وقدم خلالها الأمين العام ورقة عمل، ومؤتمر المجلس التنسيقي للقطاع الخاص والمنظمات الأهلية، مؤتمر" آفاق التعاون مع منظمات المجتمع المدني" الذي نظمته وحدة الشكاوى في الأمانة العامة، المؤتمر الوطني حول " تطبيق التوصيات الصادرة عن لجنة مناهضة التعذيب لدولة فلسطين، والمؤتمر الرابع لهيئة مكافحة الفساد 2022، ومؤتمر إكسبوتيك 2022.
- ومن ورشات العمل التي شارك بها الأمين العام خلال العام كمتحدث رئيسي، ورشة عمل حول الإستراتيجية الأوروبية المشتركة (2021-2024) مراجعة منتصف العام لنقاط العمل القطاعية. وورشة العمل الخاصة بتعامل وسائل الاعلام المحلية مع الشكاوى بتنظيم من قبل وحدة الشكاوى في الأمانة العامة لمجلس الوزراء، جلسة تشاورية نظمتها الأمانة العامة لمجلس الوزراء بالتعاون مع الاتحاد الأوروبي حول مراجعة الإستراتيجية الأوروبية المشتركة (2021-2024)، ومتابعة الإنجازات التي تم تحقيقها من إستراتيجية الشراكة الفلسطينية الاوروبية والتحديات التي واجهت التنفيذ، وتطوير آليات الشراكة. بالإضافة الى حوار السياسات لعام 2023 في إطار الإستراتيجية الأوروبية المشتركة، ولقاء تشاوري حول أجندة الإصلاح مع المجتمع المدني والذي عقد برئاسة الأمين العام بتاريخ 2023/6/22.
- شارك الأمين العام لمجلس الوزراء في حفلات الإستقبال وإحياء المناسبات الوطنية بدعوة من مكاتب التمثيل العربية والإجنبية لدى السلطة الوطنية الفلسطينية.
- شارك الأمين العام ضمن وفد وزاري رفيع المستوى برئاسة دولة رئيس الوزراء د. محمد اشتية في زيارة الى جمهورية مصر العربية إستجابة لدعوة من رئيس الوزراء المصري د. مصطفى مدبولي. وقد عقد خلال الزيارة الاجتماع الثاني للجنة "الفلسطينية – المصرية" العليا المشتركة، وهدفت الزيارة إلى مد جسور التعاون السياسي والتنفيذي بين البلدين والنهوض بها إلى أعلى مستوى. وقد قام الأمين العام ضمن الزيارة بعقد عدة لإجتماعات ثنائية منها الإجتماع مع أمين عام مجلس الوزراء المصري، ومدير مركز التحول الرقمي في الحكومة المصرية للاطلاع على التجربة المصرية في مجال الرقمنة والخدمات الإلكترونية، ولإستفادة من أوجه التعاون وتبادل الخبرات بين مصر وفلسطين.

الأمانة العامة لمجلس الوزراء في ظل حرب الإبادة على شعبنا في قطاع غزة

في ضوء حرب الإبادة التي شنّها الإحتلال الإسرائيلي على شعبنا في قطاع غزة في أكتوبر 2023، وإستمرار إجتياحاته وإعتقال وقتل أبناء شعبنا وتدميره للبنية التحتية وإطلاق يد قطعان المستوطنين في الضفة الغربية، قام مجلس الوزراء بتخصيص كامل جلسات المجلس منذ 9 اكتوبر 2023 لمتابعة أوضاع شعبنا في القطاع وتقديم جميع أشكال الدعم الممكنة، وقامت الأمانة العامة لمجلس الوزراء بمتابعة تنفيذ جميع القرارات والتكليفات الصادرة عن مجلس الوزراء للوزرات والجهات المعنية بهذا الخصوص لإستمرار تقديم خدماتها في قطاع غزة وفق ما أمكن.

كما قام الأمين العام لمجلس الوزراء بعقد سلسلة من الإجتماعات مع مؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات الحقوقية بهدف المباشرة بإعداد التقارير الخاصة لتوثيق جرائم الحرب التي إقترفها الإحتلال الإسرائيلي وقادته ضد شعبنا في قطاع غزة والضفة الغربية من مجازر جماعية وإعدامات وتدمير للمباني والكنائس والمساجد والمستشفيات ومراكز الإيواء، وتهجير أبناء شعبنا وتجويعه من خلال منع دخول المساعدات الإنسانية والوقود، لا سيما في ظل دخول فصل الشتاء. وقد شدّد الأمين العام على أهمية توثيق جرائم الحرب ضد شعبنا وجمع جميع الأدلة المرئية والمسموعة والمكتوبة، كجزء من توثيق جرائم الحرب في الملف المقدم لمحكمة الجنايات الدولية.

من جانب آخر، عقد الأمين العام لمجلس الوزراء لقاء مع ممثلي الإتحاد الأوروبي لوضعهم في صورة خطة الطوارىء التي أقرتها الحكومة في ظل حرب الإبادة على قطاع غزة، وتم التشديد على أهمية الوقف الفوري للحرب على شعبنا ووضعهم في صورة الأوضاع في ظل خطة الطوارىء التي أقرتها الحكومة ونقاش توجيه أموال الدول المانحة لتنسجم مع هذه الخطة.

كما وجّه الأمين العام لمجلس الوزراء جميع إدارات ودوائر الأمانة العامة للإلتزام بخطة الطوارىء التي أقرتها الحكومة عند إعداد خطط العمل التشغيلية للعام 2024. هذا وقد شارك الأمين العام وموظفي الأمانة العامة لمجلس الوزراء في مختلف الفعاليات الوطنية والتجمعات والمسيرات لدعم صمود أبناء شعبنا في قطاع غزة والمطالبة بالوقف الفوري لحرب الإبادة على شعبنا.

تكليفات الأمين العام للخبراء والمستشارين

بالإضافة الى تكليفات أمين عام مجلس الوزراء لمختلف الإدارات والدوائر في الأمانة العامة بإعداد التقارير والدراسة ومتابعة اللجان والملفات المطلوبة، وضمن إطار عمل ديوان الأمين العام، تم بتكليف خبيرة الإصلاح والأداء الإداري بما يلي:

- مراجعة وتقييم تقرير "إصلاح الوظيفة العامة وإعادة هيكلتها" المقدم من معهد أبو لغد– جامعة بيرزيت، ضمن فريق الأمانة العامة المكلف.
- إعداد ملاحظات الأمانة العامة لمجلس الوزراء على التقرير السنوي الخامس عشر: "واقع النزاهة ومكافحة الفساد فلسطين 2022" الصادر عن الإئتلاف من أجل النزاهة والمساءلة– أمان، ضمن فريق الأمانة العام المكلف.
- إعداد ملف الدراسة الخاص بضريبة القيمة المضافة (VAT) في فلسطين وأثرها على زيادة إيرادات خزينة الدولة.
- المشاركة كعضو في اللجنة الفنية لوثيقة الإصلاح الحكومي والمشاركة بإعداد الوثيقة.
- عضوية لجنة التفاوض والتعاقد مع شركة إستشارية بخصوص دراسة تقييم وتحديث منظومة إدارة الموارد البشرية في الخدمة العامة.
- المشاركة في لجنة تقييم الشركات الإستشارية المتقدمة لعمل تدقيق خارجي تمهيداً لنيل شهادة ISO 9001:2015.
- عضوية لجنة إعادة هيكلة وحدة الشكاوى ورفع التوصيات بالخصوص.

- إعداد (3) تقارير حول تحليل الخدمات والرسوم الحكومية والإيرادات، ومتابعة التعديلات المقترحة مع الدوائر الحكومية لرسوم خدماتها والصيغ النهائية للتعديلات المرفوعة لمجلس الوزراء لإعتمادها بالتعاون مع الإدارة العامة للشؤون القانونية.
- مراجعة تقرير وزارة الحكم المحلي حول إعداد الضوابط لإلزام الهيئات المحلية بدفع أثمان الكهرباء ووضع الملاحظات.
- المبادرة بتقديم تقرير حول إدارة المخاطر في فلسطين في ضوء خطر الكوارث الطبيعية والزلازل.
- تقرير حول أملاك الدولة من حيث الإيجارات والإيرادات والتصنيفات ورفع التوصيات الخاصة بهذا الملف.
- العمل على تطوير دائرة التخطيط المستحدثة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء والتابعة لديوان الأمين العام، وتدريب الكادر، والعمل مع إدارة الجودة على تطوير دليل إجراءات الدائرة ومتابعة تطوير نماذج العمل ووثائق المشاريع ومتابعة جميع الأعمال الخاصة بالدائرة وتقاريرها لحين تسليمها لمديرة الدائرة.

من جانب أخر، قامت مستشارة الأمين العام للنشاطات بتقديم الإستشارت اللازمة وفقاً لتكليفات معالي الأمين العام، و متابعة ملف العلاقات مع بعض الدول العربية خاصة المملكة الأردنية الهاشمية وزيارة جمهورية مصر العربية، وإعداد مقترح حول تطوير صفحة الأمانة العامة لمجلس الوزراء باللغة الإنجليزية، وأعمال الترجمة التي تضمنت ترجمة قرارات مجلس الوزراء للجلسات من (153-226) لعام 2023، والمشاركة في اللجان الحكومية من خلال العضوية في بعض اللجان ومنها لجنة الكوتا الزراعية ولجنة إكسبو الدوحة للبستنة 2023، بالإضافة للقيام بأعمال سكرتاريا لجان أخرى أهمها: لجنة وضع آليات استيراد المنتجات الغذائية الزراعية وخاصة زيت الزيتون، ولجنة إعداد آلية تصدير التمور إلى تركيا (الكوتا التركية)، واللجنة الوزارية الخاصة بالحوار وعقد اللقاءات مع المجتمع المدني، واللجنة الوزارية لمتابعة تنفيذ الاتفاقيات الموقعة مع دولة ليبيا الشقيقة، واللجنة الوزارية لدارسة الإتفاقيات مع مستشفيات الجانب الآخر.

دائرة الأرشيف

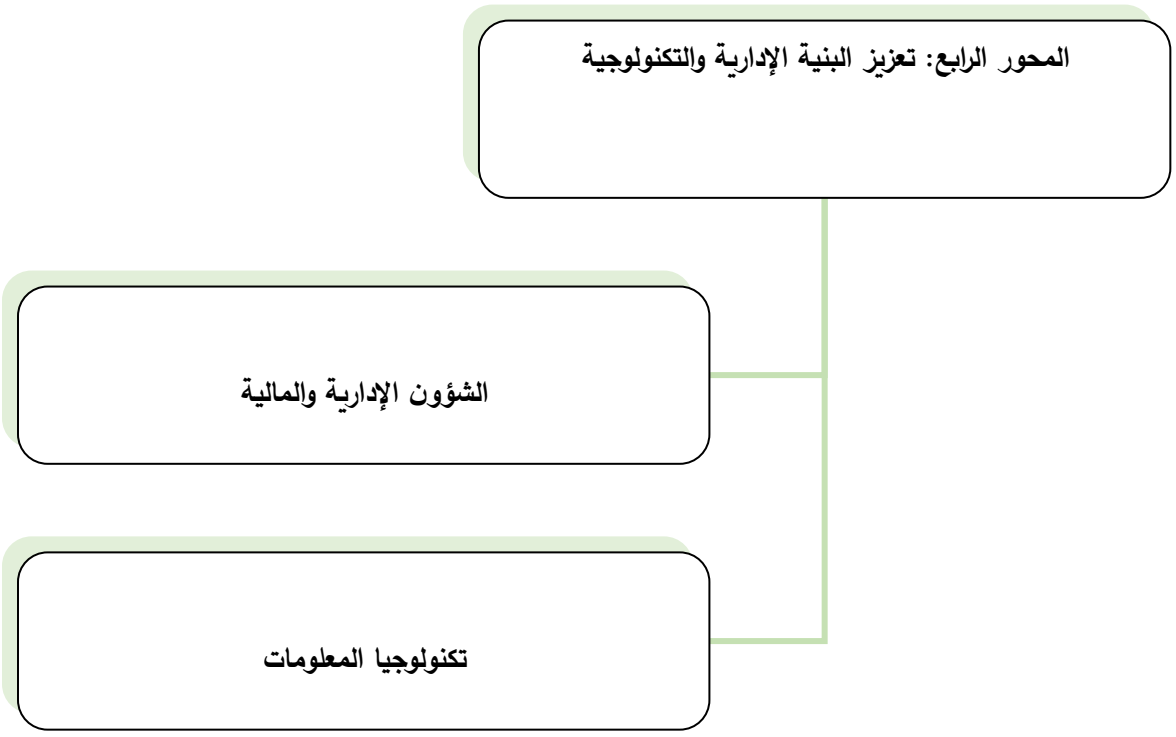
تعمل دائرة الأرشيف ضمن ديوان الأمين العام وتقوم بعملها بالتعامل مع الصادر والوارد الى الأمانة العامة، وتقوم بحفظ الوثائق وترميزها وفق أدلة الإجراءات وبناءاً على تعليمات الأمين العام. وخلال العام 2023، تم ما يلي:

- إستقبال (5,615) وثيقة من مختلف الدوائر الحكومية وغيرها من جهات، بما يشمل مؤسسات المجتمع المدني ومواطنين حيث تمت معالجة وتوثيق وأرشفة هذه الوثائق وفق أدلة إجراءات العمل وتحويلها للجهات المختصة في الأمانة العامة إستنادا الى تعليمات معالي الأمين العام.
- توثيق وتصدير (3,332) كتاب الى مختلف الدوائر الحكومية وغيرها من جهات بما يشمل مؤسسات المجتمع المدني أو أي جهة تمت مخاطبتها من قبل معالي الامين العام وأرشفتها ووفق أدلة الإجراءات المعمول بها.
- توثيق وتصدير(1,677) كتاب داخلي لمختلف الإدارات والدوائر في الأمانة العامة لمجلس الوزراء إستناداً الى تعليمات الأمين العام ووفق أدلة الإجراءات المعمول بها.

ثالثاً: تعزيز دور المرأة ووحدة النوع الإجتماعي

تعمل الأمانة العامة لمجلس الوزراء على تطوير دور وحدة النوع الإجتماعي، وتعزيز دور المرأة ومشاركتها الفاعلة في سوق العمل على مختلف المستويات. وقد وصل عدد الموظفات في الأمانة العامة في العام 2023 الى (62) موظفة بنسبة (46%) من الكادر الوظيفي. ومن أهم أنجازات وحدة النوع الإجتماعات خلال العام ما يلي:

- تكريم الموظفات في الأمانة العامة بمناسبة الثامن من آذار يوم المرأة العالمي، كما تم العمل على صياغة مسودة نظام "تكريم الموظفات المتميزات في الأمانة العامة في يوم المرأة الوطني الفلسطيني"،
- ويجري العمل على تطوير المسودة بالتعاون مع مختلف الإدارات في الأمانة العامة وعلى رأسها الإدارة العامة للشؤون القانونية.
- المشاركة في عدد من التدريبات ومنها: المشاركة في (7) جلسات توجيه وإرشاد لدعم عمل وحدة النوع الاجتماعي في الأمانة العامة وتطويرها بالتعاون مع الشرطة الأوروبية، وقد تم ترحيل (7) جلسات أخرى كان مقرر عقدها الى العام 2024 بسبب الظروف التي يمر بها شعبنا والعدوان على قطاع غزة، بالإضافة الى المشاركة في ورشة عمل (Retreat) عقدت في مدينة أريحا مع (25) متدرب حول "الموازنات الحساسة للنوع الإجتماعي" بحضور أعضاء اللجنة الوطنية وأعضاء اللجنة الفنية، وتم صياغة مسودة أولية حول نظام الموازنات الحساسة. كما تم إنجاز نشاط تفاعلي لبناء القدرات وتحسين المهارات والشخصية بالتعاون مع الشرطة الأوروبية، وتدريب (4) موظفين على مهارات التواصل والإعلام، بالتعاون مع الإدارة العامة للشكاوى وبتمويل من الشرطة الأوروبية. وتم إعداد وتنفيذ تدريب حول "التخطيط الاستراتيجي من منظور النوع الاجتماعي" حضره (25) متدرب.
- المشاركة في عضوية وسكرتاريا الأمانة العامة في لجنة الموازنات الحساسة للنوع الاجتماعي ومتابعة تنفيذ التوصيات.
- إعداد وتسليم عدد من التقارير ومنها: تقرير إنجازات اتفاقية مناهضة جميع اشكال التمييز ضد المرأة، والتقرير الإلكتروني لقرار مجلس الامن رقم 1325 الخاص بالمرأة والامن والسلام، بالإضافة الى بدء العمل على اعداد (4) أوراق بحثية مستجيبة للنوع الإجتماعي بالتعاون مع وزارة شؤون المرأة والشرطة الأوروبية.
- تنفيذ مركز مسؤولية وحدة النوع الاجتماعي في إستراتيجية المشاركة السياسية للمرأة 2023-2030
- إعداد الإطار الإستراتيجي المبني على المؤشرات للهدف الخامس في خطة التنمية المستدامة 2030.
- المشاركة في عدد من الوقفات والمسيرات التضامنية مع شعبنا خلال العدوان الإسرائيلي على قطاع غزة.


المحور الرابع: تعزيز البنية الإدارية والتكنولوجية
الشؤون الإدارية والمالية
تكنولوجيا المعلومات

المحور الرابع: تعزيز البيئة الإدارية والتكنولوجية

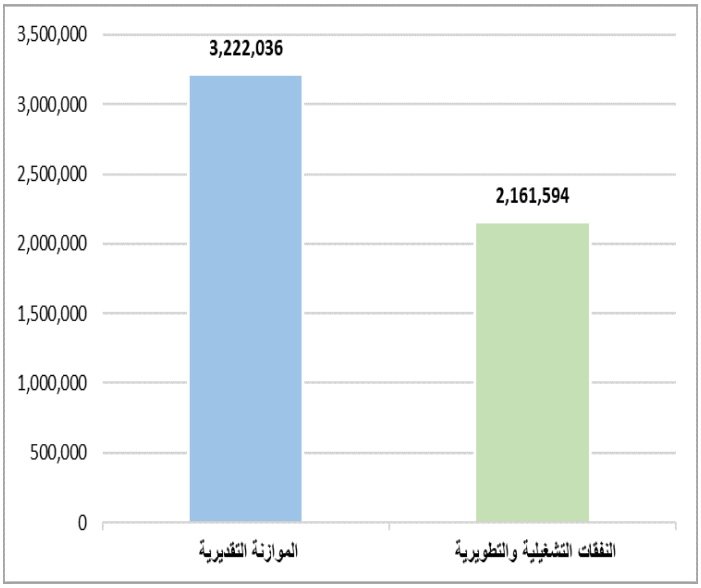
أولاً: الشؤون الإدارية والمالية

قامت الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية بتوفير الخدمات اللازمة لتهيئة بيئة العمل المناسبة للطواقم العاملة في الأمانة العامة من إحتياجات إدارية ومكتبية وتدريبية، ومتابعة المشاريع التطويرية، وتقديم الدعم اللوجستي للطاقم والزوار ولجميع الإجتماعات الداخلية وإجتماعات مجلس الوزراء واللجان.

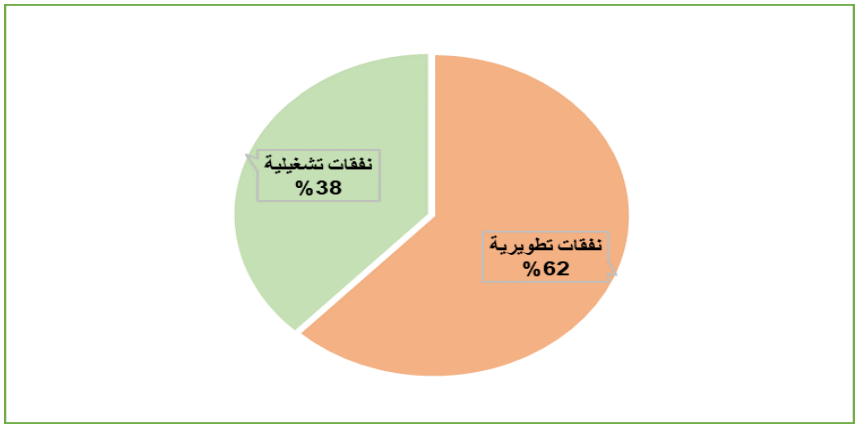
الموازنة التقديرية والنفقات التشغيلية والتطويرية

بلغت **الموزنة التقديرية** للأمانة العامة للعام 2023 (نفقات التشغيلية والتطويرية) بإستثناء الرواتب (3,222,036) شيقل، بينما بلغ مجموع **النفقات التشغيلية والتطويرية** (2,161,594) شيقل، أي ما نسبته (67%) من مجموع الموازنة ، والسبب في انخفاض نسبة الصرف هو تأجيل بعض المشاريع بسبب الظروف التي يمر بها شعبنا وبخاصة مشروع المتابعة والتقييم ومشروع تأهيل الطابق الارضي، وإجراءات التوفير في النفقات التي قامت بها الأمانة العامة كما سيوضح لاحقاً.

مقارنة الموازنة التقديرية للعام 2023 مع النفقات التشغيلية والتطويرية

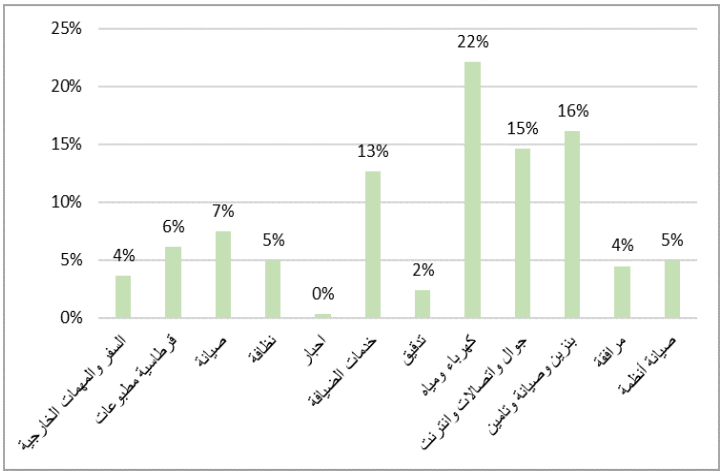


أما فيما يخص توزيع النفقات للعام 2023، فقد بلغت **النفقات التطويرية** (1,322,891) شيكل بما نسبته (62%)، بينما وصلت **النفقات التشغيلية** الى (828,703) شيكل بما نسبته (38%) من النفقات، كما يوضح الرسم البياني أدناه.



وكانت النفقات التشغيلية للعام 2023 موزعة على البنود حسب الرسم البياني ادناه:

توزيع نسب صرف النفقات التشغيلية للعام 2023

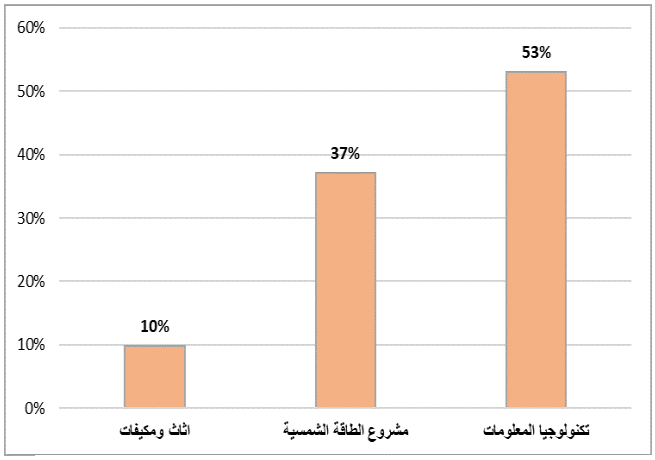


فيما يخص **النفقات التطويرية** في الأمانة العامة للعام 2023 فقد شملت:

- بلغت النفقات التطويرية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات للعام 2023 مبلغ (707,048) شيقل، وما نسبته (53%) من النفقات التطويرية والتي كان من أهمها:
  - استكمال مشروع الدخول الالكتروني حيث شمل المشروع على تركيب كاميرات على مداخل الامانة العامة الثلاثة، بحيث يكون دخول المركبات بشكل الي، والعمل على تركيب اجهزة الدخول الالكتروني على المباني الثلاثة، وعلى المناطق ذات الخصوصية بحيث يكون دخول الموظفين على البنايات الثلاثة والمناطق ذات الخصوصية على بطاقات الموظفين بعد ربطها بشكل الي.
  - توفير جميع المستلزمات الخاصة بانظمة المعلومات فيما يخص انظمة الحماية والنسخ الاحتياطي والاجهزة والرخص وغيرها.
- توفير إحتياجات الأمانة العامة من مكيفات وأثاث وعزل غرفة استماع جلسة مجلس الوزراء بمبلغ اجمالي مقداره (130,807) شيقل، وبنسبة (10%) من مجموع النفقات التطويرية.
- إنجاز مشروع الطاقة الشمسية بقدرة (78) كيلو واط وبتكلفة مقدارها (495,036) شيقل ، بنسبة (37%) من النفقات التطويرية.

وفيما يلي ملخص توزيع نسب النفقات التطويرية للعام 2023

توزيع نسب صرف النفقات التطويرية للعام 2023



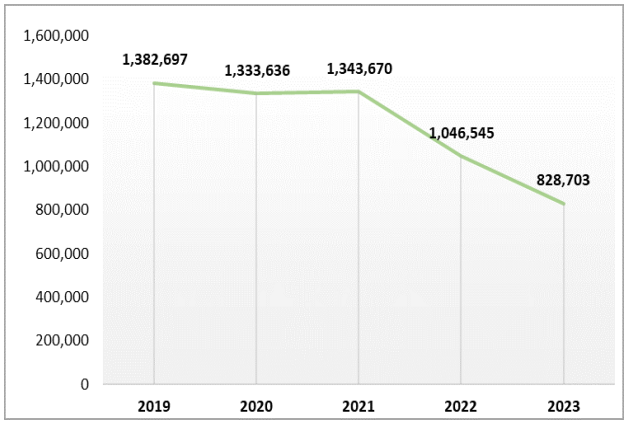
ترشيد النفقات

عملت الأمانة العامة على ترشيد النفقات خلال العام 2023 ضمن توجهات الحكومة الثامنة عشر لترشيد النفقات الحكومية، وفي هذا الإطار تم ما يلي:

- إنجاز مشروع الطاقة الشمسية بقدرة (78) كيلو واط وبتكلفة مقدارها (495,036) شيقل ، والبدء بعملية الإنتاج، حيث تم تطوير المشروع في إطار سعي الأمانة العامة لإيجاد حلول بنّاءة تسهم في خفض التكاليف التشغيلية، ونقل وتعميم التجربة إلى المؤسسات الحكومية. وقد إنجز المشروع بتعليمات الأمين العام وبإعتماد رئيس الوزراء بالتعاون مع

سلطة الطاقة ووزارة الاشغال. وقد بلغت كمية الإنتاج خلال 6 شهور الاخيرة من العام ما مقداره (50) ميجا واط، بقيمة تقديرية للإنتاج تصل الى ما مجموعه (38,402) شيقل، بما يعكس نسبة توفير في استهلاك الكهرباء بلغت (36%) من قيمة الفاتورة.

- قامت الامانة العامة وبتوجية من معالي الامين العام وبدعم من رئيس الوزراء بالعمل على ترشيد النفقات خلال الاعوام السابقة من خلال عدة إجراءات تم إتخاذها مثل التوفير في نفقات الأحبار وذلك بتوزيع ماكينات تصوير مركزية في المباني، بالإضافة الى التوفير في قيمة الإيجارات من خلال شراء مبنى الأمانة العامة في العام 2022، بالإضافة الى تركيب محطات تنقية لخفض كمية المياه المستهلكة. وقد إنعكست هذه الإجراءات على توفير في النفقات التشغيلية للأمانة العامة بمبلغ اجمالي مقدارة (425,375 شيقل) خلال العام 2023. وفيما يلي رسم بياني يقارن النفقات التشغيلية للأعوام (2019-2023).



الموارد البشرية وبناء القدرات

- في ظل اعتماد هيكلية الامانة العامة فقد تم الإنتهاء من تسكين جميع الموظفين ذوي الخبرات والمؤهلات على الهيكلية المعتمدة حيث بلغ عددهم (116) موظف وموظفة.
- بلغت عدد الدورات التدريبية المنجزة خلال العام 2023 ما مجموعه (12) دورة، شارك فيها (90) موظف، حيث تركزت معظم الدورات التدريبية على تعزيز مفاهيم الجودة والشفافية، والتي تعتبر جزء من الإجراءات التصحيحية لسجل المخاطر في الأمانة العامة لمجلس الوزراء، وقد نفذت غالبية الدورات التدريبية بالتعاون مع كل من معهد التدريب المالي والمدرسة الوطنية للإدارة والدفاع المدني والهلال الأحمر الفلسطيني. هذا وقد تم تأجيل عدد من الدورات المخطط لها سابقاً بسبب الظروف التي يمر بها شعبنا.
- متابعة كل ما يتعلق بالموظفين من إجراءات التعيين والنقل، التأمين الصحي، مراسلات الديوان، لجان مقابلات، سجلات الحضور والانصراف، الترقيات والإستحقاقات، حيث بلغت مجموع المعاملات الخاصة بالموارد البشرية الصادرة الى كل من وزارة المالية وديوان الموظفين (211) معاملة.

الخدمات والمشتريات

- القيام بأعمال الصيانة المختلفة في مباني الأمانة العامة ومنها الدهان، الكهرباء، والمياه، حيث بلغة نسبة الصرف على أعمال الصيانة 8% من النفقات التشغيلية.
- قيام دائرة اللوازم والمشتريات بتوفير احتياجات الأمانة العامة من قرطاسية ولوازم ومكيفات، وأثاث، وأجهزة، والإشراف على عمل اللجان المختلفة، ومتابعة اعمال المستودع.
- تقديم خدمة الضيافة لإجتماعات اللجان الحكومية والزوار خلال العام، حيث تم عقد (263) إجتماع،

وبلغ عدد الحضور في الاجتماعات (2,853) شخص.

ثانياً: الرقابة الداخلية

قامت وحدة الرقابة الداخلية بتنفيذ مهامها الرئيسية والمهام الموكلة اليها وفق خطة التدقيق المعتمدة وتعليمات من معالي أمين عام مجلس الوزراء، وخلال العام 2023 تم إنجاز ما يلي:

- إعداد تقارير دوريه خاصه بالتدقيق على الموارد البشريه وإستهلاك المحروقات لمركبات الأمانة العامة .
- عمل جرد مفاجئ لصناديق السلف النثرية الخاصة بالدائرة المالية واللوازم والمشتريات، ورفع التقرير للأمين العام.
- عمل جرد مفاجئ لمستودع اللوازم والمشتريات، ورفع التقرير للأمين العام.
- مشاركة وحدة الرقابة الداخلية كعضو مراقب في فريق التدقيق الداخلي بالأمانة العامة، وكذلك المشاركة في جميع اللجان الداخلية بالأمانة العامة كعضو مراقب.
- عمل تدقيق شامل على جميع العمليات في الادارة العامة للشؤون الادارية والمالية مرتين خلال العام 2023 وفق توجيهات معالي الأمين العام، حيث تم تصويب ما نسبته 40% من توصيات وملاحظات التقارير السابقة .
- المشاركة في دورة تدريبية في ديوان الرقابة الادارية والمالية خاصة برقابة الأداء لتطوير عمل وحدات الرقابة الداخلية لجميع الدوائر الحكومية.

ثالثاً: تكنولوجيا المعلومات

إستمرت الإدارة العامة لتكنولوجيا المعلومات في الأمانة العامة لمجلس الوزراء خلال العام 2023 بتطوير عملها من خلال المحاور التالية:

- **البنية التحتية**، حيث تم تعزيز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في الأمانة العامة لمجلس الوزراء خلال عام 2023 كجزء من استراتيجيتها لتعزيز فعالية وكفاءة استخدام تكنولوجيا المعلومات في أعمال الأمانة العامة لمجلس الوزراء بما يشمل تحديث البرامج والأجهزة، تحسين إدارة البيانات، تطوير تطبيقات متخصصة وتعزيز قدرات الشبكات وتحسين ادارة ومراقبة البنية التحتية باستمرار وتحسينها استناداً الى احتياجات العملمن خلال تحسين أداء الخوادم وتحسين تكامل الشبكات، مما أسهم في تعزيز استجابة الأنظمة.

- **أمان المعلومات**، حيث تم تكثيف جهود أمان المعلومات بواسطة تنفيذ تقنيات حديثة للكشف المبكر عن التهديدات والتعامل مع حوادث أمن المعلومات وفق آلية إدارة حوادث أمن المعلومات، وبما يشمل النفاذ المادي وقد سُجل تقدم في مجال إدارة الهويات والوصول، وتم توعية الموظفين بشكل أفضل حول مخاطر الأمان من خلال عقد (3) ورشات خاصة بالتوعية حول تهديدات الأمن السيبراني وإدارة المخاطر حيث عملت الإدارة العامة لتكنولوجيا المعلومات على وضع سياسات وإجراءات الأمن المادي الذي يعتبر جانبًا مهمًا لنظام إدارة أمن المعلومات (ISMS) بهدف حماية أصول الأمانة العامة لمجلس الوزراء من التهديدات المادية. تضمن ذلك تصميم وتنفيذ ضوابط الدخول المناسبة، وضوابط الوصول، وتدابير حماية الأصول لضمان

وصول الموظفين المصرح لهم فقط إلى المناطق الآمنة بالإضافة إلى نظام إدارة الزوار. وقد أدت تدابير تعزيز إجراءات الأمان لتعزيز مقاومة النظام للتحديات المتزايدة في مجال الأمن السيبراني، حيث بلغت نسبة التوافرية لنظام المعلومات (97.3%).

- **إدارة البيانات**، حيث تم تحسين عمليات إدارة البيانات بفضل تحسين أنظمة التخزين والإستراتيجيات الفعّالة للنسخ الاحتياطي، وتنفيذ إجراءات إستعادة البيانات بشكل أسرع وأكثر كفاءة.

- **تكنولوجيا التطبيقات**، حيث شهدت تطبيقات المؤسسة تطورًا إيجابيًا خلال العام 2023 من حيث تحسين أداءها وتكاملها. كما تم التركيز على تحسين واجهات المستخدم وزيادة قابلية التكامل مع التطبيقات الأخرى، وجاري إستكمال أتمتة باقي أعمال إدارات المؤسسة، والتركيز على مبادىء الشفافية ومشاركة المجتمع المدني من خلال أتمتة أعمال الخطة التشريعية التي ستتيح تقديم مقترحات وملاحظات حول مشاريع القوانين، بالاضافة الى العمل على أتمتة نموذج تقيم الخدمات واتاحته للجمهور حيث تم تحسين عمليات إدارة البيانات بفضل تحسين أنظمة التخزين والإستراتيجيات الفعّالة للنسخ الاحتياطي، كما تم تنفيذ إجراءات إستعادة البيانات بشكل أسرع وأكثر كفاءة.

- **دعم المستخدمين**، حيث تم تعزيز خدمات دعم المستخدمين وتوفير حلول فعّالة للمشكلات الفنية. كما تم اطلاق تطبيق إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات لإتاحة المجال لتقديم طلب خدمة فنية وتتبع حالة الطلب.

- **تحليل المخاطر**، حيث تم إجراء تحليل دوري للمخاطر، وتحديد ومعالجة التهديدات المحتملة، كما تم تعزيز إجراءات الأمان لتعزيز مقاومة النظام للتحديات المتزايدة في مجال الأمن السيبراني.

- بلغت **نسبة إنجاز خطة الإدارة العامة لتكنولوجيا** المعلومات (91.5%) في العام 2023.

أما حول **الخطط المستقبلية للإدارة العامة لتكنولوجيا المعلومات**، فستركز الخطط المستقبلية على تعزيز تكنولوجيا المعلومات من خلال تحسين تجربة المستخدم. كما سيتم مواصلة تقديم التدريب والتطوير للموظفين لتعزيز مهاراتهم التقنية بالإضافة الى استكمال أتمتة أعمال إدارات الأمانة العامة ومتابعة تنفيذ إدارة المخاطر المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات وإجراء التحسينات المطلوبة.