State of Palestine Council of Ministers Cabinet Secretariat



imes ime

دولة فلسطين مجلس الوزراء الأمانة العامة

مؤتمر: "نزاهة وحوكمة من أجل التنمية المستدامة"

استراتيجيات وآليات النزاهة والحوكمة التي اتخذتها الحكومة الفلسطينية للوصول الى تحقيق التنمية المستدامة

د أمجد غاثم

الأمين العام



pprox pprox

توجيهات فخامة السيد الرئيس أبو مازن لبذل أقصى الجهود لتلبية احتياجات المواطنين وتوفير مقومات صمودهم وتغزيزها

تنفيذاً لما ورد في خطاب قبول التكليف لدولة رئيس الوزراء د. محمد اشتية واستناداً إلى أجندة السياسات الحكومية

مرجعية خطة عمل الحكومة





الانفتاح على الكل الفلسطيني



الانفكاك عن اقتصاد الاحتلال



منهجية جديدة للحكومة





العمل الميداني وتلمّس احتياجات الناس



اتخاذ القرارات ومتابعة تنفيذها باستمرار



الأخذ بالمعايير العالمية في الإدارة الرشيدة





محاور خطة عمل الحكومة









تعزيز صمود المواطنين الفلسطينيين في أراضيهم



التعليم والتدريب المهني والتقني



التنمية الاجتماعية



الصحة والتأمين الصحي الشامل لكافة المواطنين



الشباب والرياديين والمرأة



تعزيز الثقة مع المواطنين والمجتمع وصون الحريات والشفافية



التركيز على الخدمات الحكومية



البنية التحتية والطاقة والمياه والبيئة



الحوكمة والإصلاح المؤسسي الإداري والمالي



المجال الدبلوماسي





معاييرالتميز

الكفاءة والفاعلية

العالمية -

وقياس الأداء

والعمليات

المسار

القانوني

التحول الإلكتروني للخدمات



في المجال القانوني:

- إعداد مشاريع التشريعات (قوانين، أنظمة).
- تقديم الإستشارات والأراء القانونية الداعمة للدوائر الحكومية.
- حلقة مهمة من حلقات ضمان تطبيق القوانين والأنظمة السارية في فلسطين.
 - إدارة عملية إعداد/تحديث التشريعات بالتعاون مع الجهات المعنية.



في المجال القانوني (حكومة 18): تشريعات منجزة

- نظام الهدايا لعام 2019.
- نظام حماية الشهود والمبلغين والمخبرين والخبراء في قضايا الفساد وأقاربهم لعام 2019.
 - نظام المجلس الإستشاري لهيئة مكافحة الفساد 2019.
 - نظام الشكاوى الحكومية لعام 2016.
- نظام مركز التميز الحكومي الذي يعني بحوكمة استراتيجية وعمليات الحكومة وقياسها وتقييمها بشكل مستقل وفق المعايير العالمية لعام 2019.
 - قرار بقانون بشأن التشريعات الناظمة للأحوال الشخصية لتحديد سن الزواج.
 - نظام مجلس التعليم العالي



في المجال القانوني (حكومة 18): تشريعات قيد الإنجاز

- ✓ مشروع قانون الحق في الحصول على المعلومات.
- √ مشروع قانون حماية البيانات والمعلومات الشخصية.
 - √ مشروع قانون الشركات.
- √ مشروع نظام منع تضارب المصالح في الوظيفة العمومية.
 - ✓ مشروع نظام إقرار الذمة المالية.
 - ✓ مشروع لائحة التحقيق في أعمال الجمعيات التعاونية.
 - ✓ مشروع نظام الشركات غير الربحية.
 - √ مشروع النظام المالي للهيئات المحلية.
 - ✓ مشروع النظام المالي للوزارات والمؤسسات العامة.



من المعايير المتبعة لوضع الأولويات التشريعية

- الأجندة الوطنية واستراتيجية الحكومة.
- المعايير والتوجهات الدولية، بما فيها المعاهدات والاتفاقيات الدولية التي انضمت إليها دولة فلسطين.
 - الخصوصية الفلسطينية (الظروف السياسية).
 - المعيار الفني (الفترة الزمنية اللازمة للإصدار، الأثر المالي، ...).
 - التطورات التكنولوجية والمجتمعية.
 - جوانب عملية متعلقة بالتطبيق.



الآليات المتبعة لمنع تعارض وتضارب التشريعات فيما بينها

- احترام الاتفاقيات والمعاهدات الدولية التي انضمت إليها دولة فلسطين.
- تحليل وتقييم أثر التشريع قيد الدراسة من حيث الآثار الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية.
- المفاضلة بين الخيارات المتعددة في إعداد مشروعات التدخل (تشريعية، غير تشريعية).
 - التثبت من دستورية التشريع محل الصياغة.
 - تحديد موقع التشريع محل الصياغة من التشريعات الوطنية.
 - البحث في التشريعات المقارنة والقرارات القضائية والمراجع الفقهية ذات العلاقة.
- استشارة الخبراء، والتشاور بطريقة منتظمة ومتواصلة مع ذوي العلاقة وأصحاب المصالح.
 - المحافظة على الثبات النسبي للتشريعات، بعدم تعديلها إلا في حالات الضرورة.



التحول الإلكتروني

- زيادة مستويات الفعاليّة والكفاءة في إنجاز المهام الحكوميّة.
- رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين تحسين وتسريع العمليات والإجراءات.
 - زيادة مستوى الشفافية والنزاهة والمساءلة في اتخذا القرارات وتنفيذ المهام.
 - سهولة وصول المواطنين إلى القرارات والسياسات الحكومية
 - تسهيل عملية الرقابة والإشراف على أداء الحكومة.
 - سرعة التواصل وتبادل المعلومات بين الدوائر الحكومية.
- ✓ مستوى استخدام الخدمات الإلكترونية 86.1%
 - ✓ سهولة الوصول البيانات 91%
 - √ تحقيق الشفافية 88%
 - √ السرعة 89%
 - √ بیانات مرکزیة 94%



أمثلة على إنجازات الحكومة في مجال الخدمات الإلكترونية

- تحديث الناقل الحكومي للبيانات X-road الذي يتيح تراسل البيانات بسرعة عالية بين الدوائر الحكومية.
 - إطلاق مشروع نظام الدفع الإلكتروني الشامل لكافة المدغوعات الحكومية.
 - أول خدمة «تجديد رخصة القيادة وجواز السفر» بطريقة إلكترونية ذكية مع نهاية الشهر_
- نظام المعلومات الجيومكانية الفلسطيني من خلال مركز الحاسوب الحكومي 4000 زائر يومياً للموقع.
- النافذة الموحدة المدعومة بالآلية الإلكترونية لعدد من الخدمات المشتركة مثل: خدمات سلطة الأراضي، وخدمات الإدارة العامة للجمارك، وخدمات دفع المخالفات على المعابر في أريحا، وخدمات استقبال طلبات المستثمرين من خلال المنصة الإلكترونية، وخدمة النافذة الاستثمارية الموحدة في المناطق الصناعية.
 - تحديث نظام إدارة الشكاوى الحكومي.



نظام إدارة الشكاوى الحكومي

- نظام الكتروني يربط الأمانة العامة بكافة الدوائر الحكومية والمحافظات والبلديات.
 - مفتوح على مدار الساعة للراغبين بتقديم شكاوى متعلقة بأعمال الحكومة.
- تقوم الأمانة العام بمتابعة الشكاوى لدى الجهات المشتكى عليها حتى يتم إغلاق الشكوى.
 - يتم تصنيف وتحليل الشكاوى وإصدار التقارير الدورية.
 - يتم وضع خطط لتطوير الخدمات والعمليات بناءً على تكرار الشكاوى وخطورتها.



إحصائية موجزة حول الشكاوى لعام 2019

عدد الدوائر الحكومية المرتبطو بالنظام ولديها وحدات شكاوى

عدد الشكاوى المتلقاه

عدد الشكاوى المعالجة

عدد المراجعين

58 8998 (%91) 7877 16035



- √ 36% زيادة في الكفاء
- ✓ 28% زيادة في الفاعلية
- √ 51% زيادة في رضا العاملين
- √ 83% زيادة في تحسين مستوى الخدمات المقدمة
 - √ 44% زيادة في القدرة على المسائلة

تبني وتطبيق نماذج التميز والإبتكار العالمية

- معايير عالمية لتخطيط وتنفيذ وقياس الأداء الحكومي.
 - تحقیق نتائج قابلة للمقارنة عالمیاً.
- مرتبط بنظام جوائز حكومية تتيح التنافس الإيجابي بين الدوائر الحكومية للوصول الى مستويات عالمية.
- تمكين الأفراد العاملين وفرق العمل وزيادة مستوى الأداء العالي من الحوافز والتكريم.
 - رفع مستوى الكفاءة في استخدام الموارد المالية وغير المالية.
 - أداء للتقييم الشمولي المؤسسي والفردي.



مزيد من العمل نحو....

- التقدم للأمام لتعزيز وترسيخ أعلى مستوى من النزاهة والحوكمة من خلال المعايير العالمية والنظم اللإلكترونية من أجل التنمية المستدامة وغاياتها ذات الاولوية الوطنية.
 - وصول فلسطين إلى مرحلة متقدمة في مجال مكافحة الفساد خلال العام 2020م.
- التكامل مع مؤسسات المجتمع المدني والقطاع الخاص والمجتمعات المحلية في تقديم الخدمات ذات الجودة للمواطن.
- توجيه المزيد من الاستثمارات لتحسين الخدمات المقدمة للمواطن لا سيما فئة الشباب، ولتعزيز بناء مجتمع ديموقراطي تسوده النزاهة والعدالة والمساواة بين الجميع.
 - تعزيز الشراكة من مؤسسات المجتمع المدني والقطاع الخاص.

Dankie Gracias Thank You Спасибо Merci Köszönjük Grazie Dziękujemy Dėkojame Ďakujeme Vielen Dank Paldies Kiitos Täname teid 油油油 Kiitos Tak Teşekkür Ederiz 感謝您 Obrigado Σας Ευχαριστούμ Bedankt Děkujeme vám ありがとうございます Tack



دولة فلسطين مجلس الوزراء الأمانة العامة

10 كانون أول - 2019