



دائرة الشؤون الفلسطينية

مديرية الشؤون الإدارية قسم التطوير المؤسسي

تقرير إنجازات برامج وانشطة الدائرة

التقرير السنوي

الفترة ١/١ حتى ٣١/١٢/٢٠٢١



معد التقرير: رئيس قسم التطوير المؤسسي

الرئيس المباشر: مدير مديرية الشؤون الإدارية



المحتويات

البند	رقم الصفحة
مقدمة	٣
أنشطة وبرامج المديرية	٩ - ٤
النتائج بالأرقام	١٠
ملخص النتائج معيقات	١١





مقدمة :

يعتبر تقييم الأداء والإنجازات من السياسات التي تسعى دائرة الشؤون الفلسطينية لتطبيقها في فترات زمنية محددة، بهدف التأكد أن المديرية تحقق الهدف من البرامج التي تنفذها بالإضافة الى تحديد المعايير والتحديات التي تحول دون تحقيقها.

وتشرف الإدارة العليا من خلال قسم التطوير المؤسسي على هذه المهمة، حيث يقوم القسم بتعميم تقرير الأداء النصف سنوي على المديرية لتحديد نسب الإنجاز للبرامج التي تم وضعها خلال خطة العام. وقام قسم التطوير المؤسسي في بداية ٢٠٢١ بتحويل التقارير الى شاشة إلكترونية لتقييم الأداء يتم تعبئتها مباشرة في كل مديرية وتحسب نسب الانحراف مباشرة.

هذا التقرير يظهر النتائج المتحققة ونسبة الانحراف عن الفترة الأولى (١/١ - ٣١/١٢/٢٠٢١) و بناء على مؤشرات الأداء التي وضعتها المديرية وبعد ربطها بالأهداف الإستراتيجية ذات العلاقة بالنشاط.

سابقا تم اشراك عدد من الموظفين بورشة عمل تعريفية عن كيفية تعبئة الشاشة بالإضافة الى إصدار دليل إرشادي عن شاشة التقييم الإلكترونية وتم تحميله على الموقع الإلكتروني للدائرة / منصة الإبداع والتطوير المؤسسي وعلى البوابة الإلكترونية.



دائرة الشؤون الفلسطينية

مديرية الشؤون الإدارية

قسم التطوير المؤسسي

الدليل الإرشادي كيفية تعبئة شاشة التقييم الإلكترونية / مكتب المدير العام



إعداد رئيس قسم التطوير المؤسسي / علياء داود

دائرة الشؤون الفلسطينية - مديرية الشؤون الإدارية - قسم التطوير المؤسسي - دليل إرشادي كيفية تعبئة شاشة التقييم الإلكترونية - 2021



تقييم برامج وأنشطة المديرية حتى تاريخ ٢٠٢١/١٢/٣١

نسبة الانحراف	المتحقق الكلي من ١/١ حتى ١٢/٣١	متحقق النصف الثاني	متحقق النصف الأول	المستهدف	نوع المؤشر	البرنامج	مسؤولية التنفيذ
%٤٠	٣	١	٢	٥ أفكار	عدد الأفكار المنفذة	الأفكار المنفذة بعد موافقة اللجنة أفكار الموظفين + متلقي الخدمة	مديرية الشؤون الإدارية
٠	٦	٢	٤	٦ أفكار		متابعة والإشراف على تنفيذ أفكار سنوات سابقة	
٠	٤	٢	٢	٤ برامج	عدد البرامج	برامج بناء قدرات ونقل معرفة لموظفي الدائرة	
٠	٣	١	٢	٣ برامج	عدد البرامج	برامج بناء قدرات ونقل معرفة لأبناء المخيمات	
٠	٣	٢	١	٣ إصدارات	عدد الإصدارات	إصدار المجلة الإلكترونية	
%٢٠-	٦	٣	٣	٥ برامج	عدد البرامج	المشاركة في تنفيذ برامج رئاسة الوزراء في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين الخدمات	
%٣٣,٣٣-	١٦	٨	٨	١٢ شكوى	عدد الشكاوى	متابعة الشكاوى على منصة بخدمتكم	
%٦٠	%٢٠	%٢٠	٠	%٥٠	نسبة الإنجاز	الإشراف على عمل مكتب الجائزة للدورة التاسعة	
٠	١٥	٢	١٣	١٥ برنامج	عدد البرامج التدريبية المطلوبة	تحديد الاحتياجات التدريبية	
%٨٩,٢٩	٣	٠	٣	٢٨	عدد الوظائف	تحديد احتياجات الدائرة الحالية والمستقبلية من الموارد البشرية	
٠	٤٠	٢٠	٢٠	٤٠	عدد بطاقات الوصف الوظيفي	مراجعة بطاقات الوصف الوظيفي بهدف تحليل وتقييم الوظائف	
%٧١,٢٠-	١٧١٢	١٣٧٢	٣٤٠	١٠٠٠ معاملة	عدد المعاملات	استقدام أبناء قطاع غزة	
%١٠-	٣٣	٢٣	١٠	٣٠ معاملة	عدد المعاملات	المدارس الخاصة والحكومية	
%١	٣٩٦	٢٨٦	١١٠	٤٠٠ معاملة	عدد المعاملات	تعيين المعلمين	
%١٢,٥-	٤٥	٤٥	٠	٤٠ معاملة	عدد المعاملات	طلاب التدريب المهني	
%٢٨,٣٠-	٧٦٩٨	٥١٣١	٢٥٦٧	٦٠٠٠ معاملة	عدد المعاملات	عدد المعاملات الصادرة	
%٢٧,٨٤-	٩٥٨٨	٦٢٤٠	٣٣٤٨	٧٥٠٠ معاملة	عدد المعاملات	عدد المعاملات الواردة	
%١٤	٤٣٠٠	٢٦٠٠	١٧٠٠	٥٠٠٠ معاملة	عدد المعاملات	عدد معاملات قسم الأرشيف	

٠		%٣٤	%٥١	٨٥%	نسبة انجاز ومتابعة القضايا	تقديم الاستشارات القانونية للدائرة وتمثيلها في المحاكم واعداد البيانات المطلوبة	القانونية
---	--	-----	-----	-----	----------------------------	---	-----------



					الشؤون المالية	
٢٥%	٦	١	٥	٨	أعداد المشاريع	مشاريع المبادرات الملكية
٧,٥%	٤٣	١	٤٢	٤٠	أعداد المشاريع	مشاريع تأهيل مساكن الفقراء
٦١,٣٦%	٧١	٣٠	٤١	٤٤	أعداد القضايا	القضايا الرأسمالية
.	٢٠٠٠	٤١٢	١٥٨٨	٢٠٠٠	مخصصات المالية للدائرة	رفع قدرات موظفي الدائرة
٢٢,٠٣%	١٧١٥٢	١٥٤٥٨	١٦٩٤,٣٥٠	٢٢٠٠٠	مخصصات المالية للدائرة	توفير مستلزمات الدائرة
.	٪١٠٠	٪١٠٠	سنوي	١	نسبة الأصول التي تم جردها	جرد الأصول الملموسة
.	٪١٠٠	١٣	سنوي	١٣	اعداد المركبات	تدوير مركبات الدائرة
١,٩٦%	١٠٧٨٤	٦٣٣٥	٤٤٤٩,٢٠٠	١١٠٠٠	مخصصات المالية للدائرة	صيانة الأجهزة والأبنية
.	٪١٠٠	٪٥٠	٪٥٠	٪١٠٠	نسبة التحصيل	ايرادات إيجار محلات
.	٪١٠٠	٪٥٠	٪٥٠	٪١٠٠	نسبة التحصيل	ايراد شبكات اتصالات
.	٪١٠٠	٪٥٠	٪٥٠	٪١٠٠	نسبة التحصيل	ايراد مجمعات (مواقف باصات)
.	٪١٠٠	٪٥٠	٪٥٠	٪١٠٠	نسبة التحصيل	ايراد أسواق (الحسبة)

					الأونروا والمنظمات الدولية	
٣٦%	٢٩٠	١٨٢	١٠٨	٤٥٠	عدد المعاملات	تسهيل الإجراءات الحكومية اللازمة لتنفيذ برامج الوكالة
٨٨%	٤٩	٢٢	٢٧	٢٦	عدد التقارير	رصد آخر التطورات الخاصة بالوكالة
.	٥٥	٢٨	٢٧	٥٥ اجتماعا	عدد الاجتماعات	التحضير والمشاركة بالاجتماعات المحلية والدولية فيما يتعلق بعمل الاونروا
.	١٢	٧	٥	١٢	عدد مقترحات المشاريع	حصر المشاريع التي يحتاجها مجتمع المخيمات ليصار الى عرضها على الجهات المانحة لرفدها بالدعم الملائم
٦٥%	٣٣	٢٢	١١	٢٠	عدد الاجتماعات مع المانحين / الشركاء	توفير البيئة المناسبة لتنفيذ مشاريع المنظمات الدولية في المخيمات
٢٥%	٦	٦	سنوي	٨	عدد المشاريع المستقطبة	استقطاب مشاريع من جهات دولية لتمويل مشاريع



٠	١٢	٦	٦	١٢	عدد التقارير الصادرة	تقرير القدس الشهري
٠	١٢	٦	٦	١٢	عدد التقارير الصادرة	تقرير الانتهاكات الشهري
%١٦	٤٢	٢١	٢١	٥٠	عدد الدراسات الأوراق المصدرة	إصدار أوراق ودراسات وترجمة
٠	٢٤٠	١٢٠	١٢٠	٢٤٠	عدد النشرات	الموجز اليومي
٠	٤	٢	٢	٤	عدد المؤتمرات المعقودة	مؤتمر المشرفين مؤتمر البرامج التعليمية
%١٨,٧-	١٩٠٠٠	١١٠٠٠	٨٠٠٠	١٦٠٠٠ وثيقة	عدد الوثائق المؤرشفة	أرشفة وثائق الدائرة
٠	٢٤٠	١٢٠	١٢٠	٢٤٠ خبر	عدد الاخبار	التغطية الإعلامية لمناسبات وانشطة الدائرة ولجان خدمات المخيمات (الرصد الإعلامي اليومي)
مستمر					عدد الأخبار	رصد الموقع الالكتروني بالأخبار والصور
%٣٢-	١٠٥	٨٠	٢٥	٢٥ زيارة	عدد الزيارات	زيارات الوفود الاجنبية والاعلامية الى المخيمات
غير محدد					عدد الطلبات	انفاذ قانون حق الحصول على المعلومات

الدراسات و الإعلام

٠	%٨٥	%٨٥	سنوي	%٨٥	نسبة توفر المعلومات الكترونيا	تحديث المعلومات على الموقع الالكتروني
٠	%٨٥	%٨٥		%٨٥	نسبة توفر المعلومات الكترونيا	تطوير الموقع الالكتروني
٠	%٨٥	%٨٥		%٨٥	نسبة توفر المعلومات الكترونيا	مشروع الارشفة الالكترونية
٠	%٨٥	%٨٥		%٨٥	نسبة توفر المعلومات الكترونيا	تحديث البيانات/ بنك المعلومات
%٠,٥	%٩٣	%٩٣		%٩٣,٥٠	الجاهزية الالكترونية	تطبيق تعليمات امن وسرية المعلومات للموظفين
%١٣	٥٤١٧٧	١٣٥٥٠	٤٠٦٢٧	٦٢٠٠٠	عدد الرسائل المرسلة	رسائل توعوية وارشادية

مديرية تكنولوجيا المعلومات



%	.٥	%	٩٣	%	٩٣	سنوي	%	٩٣,٥.	الجاهزية الالكترونية	متابعة تفعيل الانظمة الخارجية التالية:
										ادارة المخزون
										الملف الالكتروني المركزي
										نظام تراسل
										HRMIS
										GIFMIS
										SMS
										نظام الشراء الالكتروني
										GPS
%	.٥	%	٩٣	%	٩٣	سنوي	%	٩٣,٥.	الجاهزية الالكترونية	متابعة تفعيل الانظمة الداخلية التالية:
										نظام الديوان
										نظام البوابة الالكترونية
.	%	%	٨٣	%	٨٣	سنوي	%	٨٣	نسبة مساهمة البوابة في التحول الالكتروني	الأرشيف الالكتروني
										تطوير نظام مراقبة الدوام
%	-٣٧	.	%	%	١١	سنوي	%	٨	عدد الاجراءات المؤتمتة	إطلاق خدمات الكترونية
										عدد الخدمات الالكترونية المتاحة
%	.٥	%	٩٣	%	٩٣	سنوي	%	٩٣,٥.	الجاهزية الالكترونية	اعداد الشروط المرجعية للأنظمة الالكترونية
										اعداد المواصفات الفنية
										الجرد السنوي خطة الصيانة السنوية
%	-٣,١٢٥	.	%	%	٣٣	سنوي	%	٣٢	التقنيات الحديثة المستخدمة	تطوير البرامج التقنية
										نسبة الرضا عن التواصل والاتصال
%	.٣٤	%	٦	%	٣	سنوي	%	٩	عدد الورشات	ورشات تدريبية ومعرفية



٩٪	١٣٦٦	٦٦١	٧٠٥	١٥٠٠ سنويا	عدد مستندات الصرف المدققة	الرقابة المالية على الدائرة
٥٠٪	٢	٢	٠	٤ مرات في	عدد مرات جرد المستودعات	
٠	١٢٠	٦٠	٦٠	١٢٠ كشف	عدد كشوفات الحركة المدققة	
٠	١٢	٦	٦	١٢ كشف	عدد كشوفات الدوام المدققة	الرقابة الادارية على الدائرة
٠	١٢	٦	٦	١٢ مره	عدد مرات تدوير المركبات	
٢٥٪	٣	٢	١	٤ مرات لكل مكتب	عدد الزيارات للمكاتب	
٠	١	٠	١	مرة سنويا	عدد مرات التدقيق على المديريات	
٠	١٥٦	٧٨	٧٨	١٥٦ تقرير شهري	عدد التقارير الإدارية الشهرية المدققة	الرقابة الادارية على لجان خدمات المخيمات
٠	١٥٦	٧٨	٧٨	١٥٦	عدد كشوفات حركة مركبات اللجان المدققة	
٤٠-٪	٧	٣	٤	٥ لجان	عدد المشاركات في لجان التوظيف	
٠	١٢٠	٠	١٢٠	١٢٠ عقد	عدد عقود موظفي اللجان المدققة	
٠	١٥٦	٧٨	٧٨	١٥٦	عدد الكشوفات الإجراءات المدققة	
٠	١٥٦	٧٨	٧٨	١٥٦	عدد التقارير المالية الشهرية المدققة	الرقابة المالية على لجان خدمات المخيمات
٠	١٣	٠	١٣	١٣ كشف	عدد الميزانيات المدققة	
٤٪	٥٠	٢٤	٢٦	٥٢ زيارة	عدد الزيارات المتحققة	
١٢٩-٪	١٦	١٣	٣	٧ لجان	عدد المشاركات في لجان الجرد	

الرقابة الداخلية



٢٧-٪	٣٣	١٨	١٥	٢٦ لجنة	عدد المشاركات في لجان الشراء	مشروع النظام المحاسبي الالكتروني للجان الخدمات
١٣٪	١٠٥	٦٥	٤٠	١٢٠ زيارة	عدد مرات التدقيق في الزيارات السنوية	
.	١٣	.	١٣	١٣ كشف	عدد كشوفات الضمان الاجتماعي المدققة	
.	٢٦	١٣	١٣	٢٦ تقرير	تقارير الأداء الإلكترونية	
.	٦	٣	٣	٦	الدورات التدريبية	

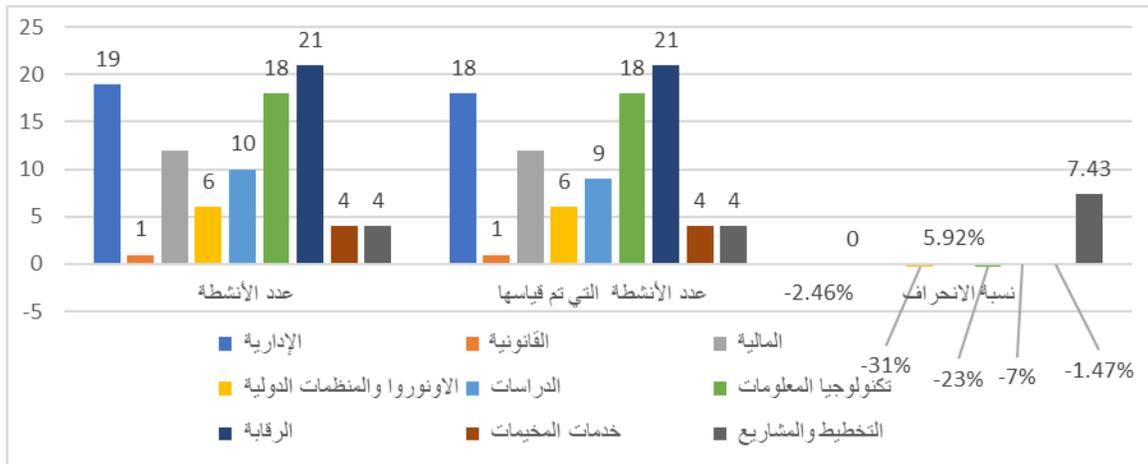
٢,٦٨٪	٩٩٥٥	١٣٤٠	٨٦١٥	١٠٢٢٩	عدد الطرود الموزعة	المبادرات الملكية/ طرود الخير
.	٣٥٠	٣٥٠	سنوي	٣٥٠	عدد الطلبة الحاصلين على مقعد	مكرمة ابناء المخيمات
.	٪١٠٠	٪٢٠	٪٨٠	٪١٠٠	انجاز قائمة محدثة	تحديث قواعد البيانات الكترونيا للوجهاء ومؤسسات المجتمع المحلي
٤,٢٩-٪	٪٧٣	٪٢٤	٪٤٩	٪٧٠	نسبة التحصيل	متابعة استثمارات اللجان

٢٥٪	٦	٢	٤	٨	عدد المشاريع	مشاريع المبادرات الملكية
٧,٥-٪	٤٣	٢١	٢٢	٤٠	عدد المساكن المؤهلة	مشروع تأهيل مساكن الفقراء
٪١٠	٩	٧	٢	١٠	عدد المشاريع	مشاريع البنية التحتية التي تتم من خلال اللجان ١- صيانة الطرق ٢- تصريف مياه الأمطار
٢,٢٪	٣٩١٢	٢٠١٢	١٩٠٠	٤٠٠٠	عدد أذونات الأشغال التي سيتم منحها	خدمات اخرى امور تنظيمية



النتائج الأرقام

المديرية	عدد الأنشطة الكلية	عدد الأنشطة التي تم قياسها	نسبة الانحراف
الإدارية	١٩	١٨	-٢,٤٦%
القانونية	١	١	.
المالية	١٢	١٢	-١,٦٦%
المنظمات الدولية	٦	٦	-٣١%
الدراسات والاعلام	١٠	٩	٥,٩٢%
تكنولوجيا المعلومات	١٨	١٨	-٢٣%
الرقابة الداخلية	٢١	٢١	-٧%
خدمات المخيمات	٤	٤	-١,٤٧%
التخطيط والمشاريع	٤	٤	%٧,٤٣
المجموع الكلي /الدائرة	٩٥	٩٣	%٧,٣٤





من خلال النتائج والرسم البياني أعلاه ، وبناء على نسب الانحراف لكل نشاط يتبين ما يلي:

- ١- مجموع البرامج والأنشطة الأساسية والفرعية التي تقوم بها الدائرة (٩٥ نشاط) مرتبطة بثلاثة أهداف استراتيجية.
- ٢- هناك برامج مشتركة بين المديرية .
- ٣- عدد الأنشطة التي تم قياسها خلال النصف الأول من العام ٢٠٢١ الفترة من (١/١ حتى ١٢/٣١) ٩٣ نشاط من اصل ٩٥ نشاط (نشاطات مستمرة لا يوجد قيمة للقياس)
- ٤- نسبة الأداء الكلي للدائرة هي ٩٢,٥٧% وعليه نسبة الانحراف الكلي عن الإنجاز المطلوب بلغت (٧,٤٣%) وهي نسبة ممتازة خاصة في ظل التحديات الموجودة حاليا.
- ٥- شاشة التقييم الإلكترونية وفرت الوقت والجهد في عملية القياس بشكل مباشر، وحساب نسب الانحراف، وقيمة المتحقق لكل نشاط، وساهمت في التقييم وتحديد التحديات والمعوقات في نهاية كل فترة بشكل أسهل وأسرع.
- ٦- هذه النتائج بناء على مدخلات المديرية للإنجاز النصف سنوي من خلال شاشة التقييم الإلكترونية (الملف المشترك)
- ٧- قام قسم التطوير المؤسسي بإعداد هذا التقرير.

مقترحات التحسين

التحديات

الالتزام بأوامر الدفاع حتى انتهاء الجائحة

١- جائحة كورونا

البحث عن مصادر تمويل

٢- عدم توفر التمويل

تعيينات

٣- نقص الكادر البشرية

زيادة الكادر الوظيفي

٤- البعد الجغرافي للمخيمات

تم اعداد التقرير بتاريخ ١٧/٢/٢٠٢٢