



تقرير مرحلي حول تنفيذ الخطة الإرشادية لتطبيق الميثاق

سبتمبر - 2022م

إعداد

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي

دائرة السياسات والتخطيط

تقرير مقدم إلى الأمانة العامة حول تطبيق خطة ميثاق
متلقي خدمات وزارة الأوقاف

الإعداد والتنظيم الهيكلي للتقرير

محمود عودة سعيد

مدير دائرة السياسات والتخطيط

تصميم وطباعة البوسترات ومقاطع الجرافيك

والنشر الإلكتروني

رامي فوزي الطويل اكرامي سالم المدلل حمزة شعبان أبولبن

مدير دائرة العلاقات العامة مدير دائرة الإعلام تصميم بروشور

أيمن محمد عواد أحمد حاتم كريزم

رئيس قسم العلاقات العامة تصميم جرافيك

وزارة الأوقاف والشؤون الدينية- غزة

بريد إلكتروني: Plan.wakf@gmail.com

تليفون: 08- 2801820

فاكس: 08- 2801830

سبتمبر - 2022م

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	المحتويات
-	▪ واجهة التقرير
1	▪ صفحة الإعداد
4-3	▪ المقدمة- المنهجية- الهيكل العام
المحور الأول: تعميم الميثاق	
6-5	▪ طباعة البروشور
14-7	▪ تنفيذ انفوجرافك
17-15	▪ وضع الستاند على مدخل الوزارة ومراكز الخدمة
18	▪ توزيع البروشور
23-19	▪ نشر الميثاق
25-24	▪ إرسال رسائل قصيرة
31-26	▪ تصميم مقطع فيديو جرافك لدليل الإجراءات والخدمات
المحور الثاني: توعية الموظفين	
40-32	▪ ورشة عمل
48-41	▪ لقاء تدريبي
المحور الثالث: التطوير المؤسسي	
51-49	▪ تقديم تصور لتشكيل مجلس الجودة
52	▪ تشكيل لجنة لتطوير مراكز الخدمة
53-52	▪ إعداد استبانة المتلقي الخفي
58-54	▪ تقديم مقترح لتطوير موقع الوزارة
82-59	▪ الملاحق

المقدمة

إنطلاقاً من حرص وزارة الأوقاف والشؤون الدينية على تقديم خدماتها بجودة عالية ومتميزة شرعت الوزارة بتنفيذ الخطة الإرشادية لتطبيق ميثاق خدمة متلقي الخدمات وفق الأنشطة المحددة زمنياً ضمن محاور الخطة الإرشادية.

ويهدف الميثاق إلى ضمان تقديم الخدمات وفق معايير الجودة، وتعريف متلقي الخدمة بحقوقه وواجباته تجاه الوزارة، إضافة للتعريف بحقوق وواجبات الوزارة تجاه متلقي الخدمة ضماناً لتقديم الخدمات وفقاً للقيم والالتزامات والأساليب والممارسات التي نص عليها الميثاق تجاه متلقي الخدمات.

وفي هذا السياق تم الشروع بتطبيق خطة الميثاق (ملحق رقم 1) بما يضمن تحقيق الأهداف المنشودة وفق ثلاث محاور أساسية:

- المحور الأول: ويتعلق بتعميم الميثاق من خلال أنشطة تم تحديدها زمنياً.
- المحور الثاني: ويتعلق بتوعية الموظفين ذوي العلاقة حول الميثاق والاستفادة منه، وحول كيفية تطبيق ما ورد به.
- المحور الثالث: ويتعلق بالتطوير المؤسسي وصولاً إلى تقديم الخدمات بجودة عالية ومتميزة وتحقيق الثقة والرضا العام.

المنهجية

تم تنفيذ محاور خطة تنفيذ الميثاق بإتباع الإجراءات التالية:

- الإستناد إلى قرار لجنة متابعة العمل الحكومي رقم (2022/171/09م) والإطار المرجعي لميثاق خدمة متلقي الخدمات الحكومية.
- التنسيق مع وحدة العلاقات العامة في الوزارة لتنفيذ الأنشطة المتعلقة بالميثاق.
- تنفيذ لقاءات وزيارات وورش عمل خاصة بالميثاق.
- تنفيذ جولات ميدانية للتأكد من تطبيق أنشطة خطة الميثاق.

هيكل التقرير

المحور الأول: ويتعلق بتعميم الميثاق من خلال أنشطة تم تحديدها زمنياً.

المحور الثاني: ويتعلق بتوعية الموظفين ذوي العلاقة حول الميثاق والاستفادة منه، وحول كيفية تطبيق ما ورد به.

المحور الثالث: ويتعلق بالتطوير المؤسسي وصولاً إلى تقديم الخدمات بجودة عالية ومتميزة وتحقيق الثقة والرضا العام.

الهيكل العام
للتقرير

تعميم الميثاق

ويتعلق بتعميم الميثاق من خلال أنشطة تم تحديدها زمنياً وفق الأنشطة التالية:
النشاط المتعلق بطباعة البرشور عدد 1000 نسخة 
تم تنفيذ النشاط وطباعة البرشور وفق الشكل التالي:



1. المقدمة

نحرص في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية على تقديم خدماتنا بجودة عالية ومتميزة، تحقق تطلعاتكم وتلبي احتياجاتكم، وفي هذا السياق يسعدنا أن نلتزم بمجموعة من القيم والأساليب والممارسات الخلفية تجاهكم، لنشعروا بتجربة متميزة أثناء تعاملكم معنا وحرصكم على خدماتنا.

2. أهداف الميثاق

- ضمان تقديم الخدمات وفق معايير الجودة.
- تعريف متلقي الخدمة بحقوقهم وواجباتهم تجاه الوزارة.
- التعريف بحقوق وواجبات الوزارة تجاه متلقي الخدمة.
- تحريف متلقي الخدمة بوسائل المتابعة لتقديم المقترحات أو الشكاوى أو طرح الاستفسارات.
- توفير أداة لقياس أداء مقدمي الخدمات في الوزارة وإداراتها.

3. قيم موظفي تقديم الخدمة

تتمسك الأختيارات والموارد والمستعدات التالية تجاه متلقي خدماتنا:

- التركيز على متلقي الخدمة.
- المصداقية.
- النظافة.
- الثقة والتوفير خدمات ذات جودة عالية.
- الاستمرار والتطوير.
- الموثوقية.
- ضمان السرعة للخدمة.
- التعاون والعمل الجماعي.
- الإيجابية.
- العدالة.
- النزاهة والشفافية.

4. التزامنا نحوكم

- تحسن استقبلكم ومعاملتكم بلطف واحترام واختصار.
- تعامل مع احتياجاتكم بمهنية عالية وجديّة وإصفاة ونيل أقصى جهد ممكن لتلبيةها.
- نوفر خدماتنا ونسول وصولكم إليها في الأوقات وعبر القنوات التي تناسبكم قدر الإمكان.
- نتفهم متطلبيكم، ونوفر لكم المعلومات المطلوبة عن خدماتنا.
- نوفر خدمة سريعة وسلسة من خلال تبسيط إجراءات تقديمها.
- نؤكد بالخدمة بما يتواءم مع معايير جودة الخدمات الحكومية.
- نحافظ على خصوصيتكم وسرية معلوماتكم.
- نرحب بآرائكم وتراخاتكم ونشارككم معكم في تطوير خدماتنا.
- نحرص على الرد على استفساراتكم والتعامل مع الشكاوى بسرعة تامة.
- نستجيب لعلبيكم في الوقت المناسب.
- نستقبلكم في أماكن مريحة، نظيفة وسهلة الوصول.
- نتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالشكل الذي يحقق لهم أعلى درجات الرضى.
- ننخذ الإجراءات التحسينية بناءً على ملاحظتكم ومقترحاتكم لتطوير أفضل الخدمات لكم.

5. ما نتوقعه منكم

- تقديم جهود موفيقنا في خدمتكم، والتعامل معهم باحترام متبادل.
- توفير معلومات ومستندات صحيحة ومحدثة.
- إعلامنا بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات.
- الالتزام بمواعيد تسليم الوثائق اللازمة لتقديم الخدمة بالشكل المطلوب وفقاً للوائح المعمول بها والصادرة عنه.
- الرد على استفسارات الجهة المختصة بتقديم الخدمة وذلك لخدمتكم بشكل أفضل وفي الوقت المحدد.
- المبادرة إلى إيداع ملاحظتكم والبيانات ومقترحاتكم اللازمة لتطوير العمل.
- أن يكون التواصل معنا بشأن الخدمة التي نحن ضمن مجال عملنا.
- في حال كان لديك مظنة أو شكوى ضد وزارة الأوقاف والشؤون الدينية نرجو أن يتم تقديمها لدى وحدة الشكاوى بالوزارة أو ديوان المظالم.

6. قياس النجاح

ننسى بشكل مستمر إلى تحسين تجربة حصولكم على خدماتنا وذلك من خلال استخدام مجموعة من الأساليب التي تضمن تقديم خدماتنا وفقاً لما يشهه الميثاق من قيم والتزامات والأساليب وممارسات ومن هذه الأساليب:

- قياس رضى متلقي الخدمة.
- الاستجابة مع متلقي خدماتنا.
- متابعة مقدمي الخدمات لدينا.

7. أوقات ومكان تقديم الخدمات

أوقات تقديم الخدمة: من يوم الأحد إلى يوم الخميس من كل أسبوع عمل ما عدا العطل الرسمية ابتداءً من الساعة الثامنة صباحاً حتى الساعة الثالثة مساءً.

مكان تقديم الخدمة:

العنوان	المقر
دور أعمار - بجوار مسجد ركب (الكتيبة)	المقر الرئيسي لوزارة الأوقاف والشؤون الدينية
غزة الزيتون - سقوتة - حي الزيتون	الوحدة العامة للخدمة
غزة - الشويحية - سوق العطار - مقر الوفاء سابقاً	دائرة مركز الزبائن
غزة - بيت لحياء - شارع ركب	مديرية أوقاف الشمال
الوسطى - دير البطح - شارع فلسطيني	مديرية أوقاف الوسطى
خنزوتس - المنهج القروي - صلاح الدين	مديرية أوقاف خنزوتس
الربيع - كيند - شارع البحر	مديرية أوقاف الربيع
غزة - كيند - شارع بروسعيد	مديرية أوقاف غزة
خنزوتس - مغل - شارع العصور	مديرية أوقاف الغربية - بيت
شمال غزة - بيت لحياء - شارع المنشية	كثيرة الدعوة الإسلامية فرع الشمال
الوسطى - دير البطح - مستشفى الأقصى - شارع الأقصى	كثيرة الدعوة الإسلامية - دير البطح
غزة - الشويحية - شاطئ شارع جمعية الحق في الحياة	مديرية الدعوة الشرعية للبنين
غزة - برج فلسطين - فندق العطار	إدارة القرآن الكريم
غزة الزيتون - سقوتة - حي الزيتون	دائرة الصيانة

8. بيانات الاتصال والتواصل

هاتف	الموقع الإلكتروني	العنوان
2623114	www.palwak.ps palwak.org@gmail.com	المقر الرئيسي لوزارة الأوقاف والشؤون الدينية
2806655	_____	الوحدة العامة للخدمة
2829119	_____	دائرة مركز الزبائن
2496369	_____	مديرية أوقاف الشمال
2529877	_____	مديرية أوقاف الوسطى
2052095	_____	مديرية أوقاف خنزوتس
2156996	_____	مديرية أوقاف الربيع
2848916	_____	مديرية أوقاف غزة
2835388	_____	مديرية أوقاف الغربية - بيت
2480220	_____	كثيرة الدعوة الإسلامية فرع الشمال
2539888	_____	كثيرة الدعوة الإسلامية - دير البطح
2801342	_____	مديرية الدعوة الشرعية للبنين
2864888	www.qurandotm.com	إدارة القرآن الكريم
2808911	_____	دائرة الصيانة



ميثاق
خدمة متلقي خدمات
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية

وزارة الأوقاف والشؤون الدينية
الموقع الإلكتروني: www.palwak.ps
البريد الإلكتروني: palwak.org@gmail.com
هاتف رقم: 2623117 - 2623114

خمسعين، قطيع غزة، دوار أعمار - بجوار مسجد ركب (الكتيبة)
الوثيقة المرجعية لإعداد وثيقة ميثاق خدمة متلقي الخدمة
الرقم المرجعي للوثيقة: PAL-WAK_ISSUE-01_UPDATED 25 / 5 / 2022

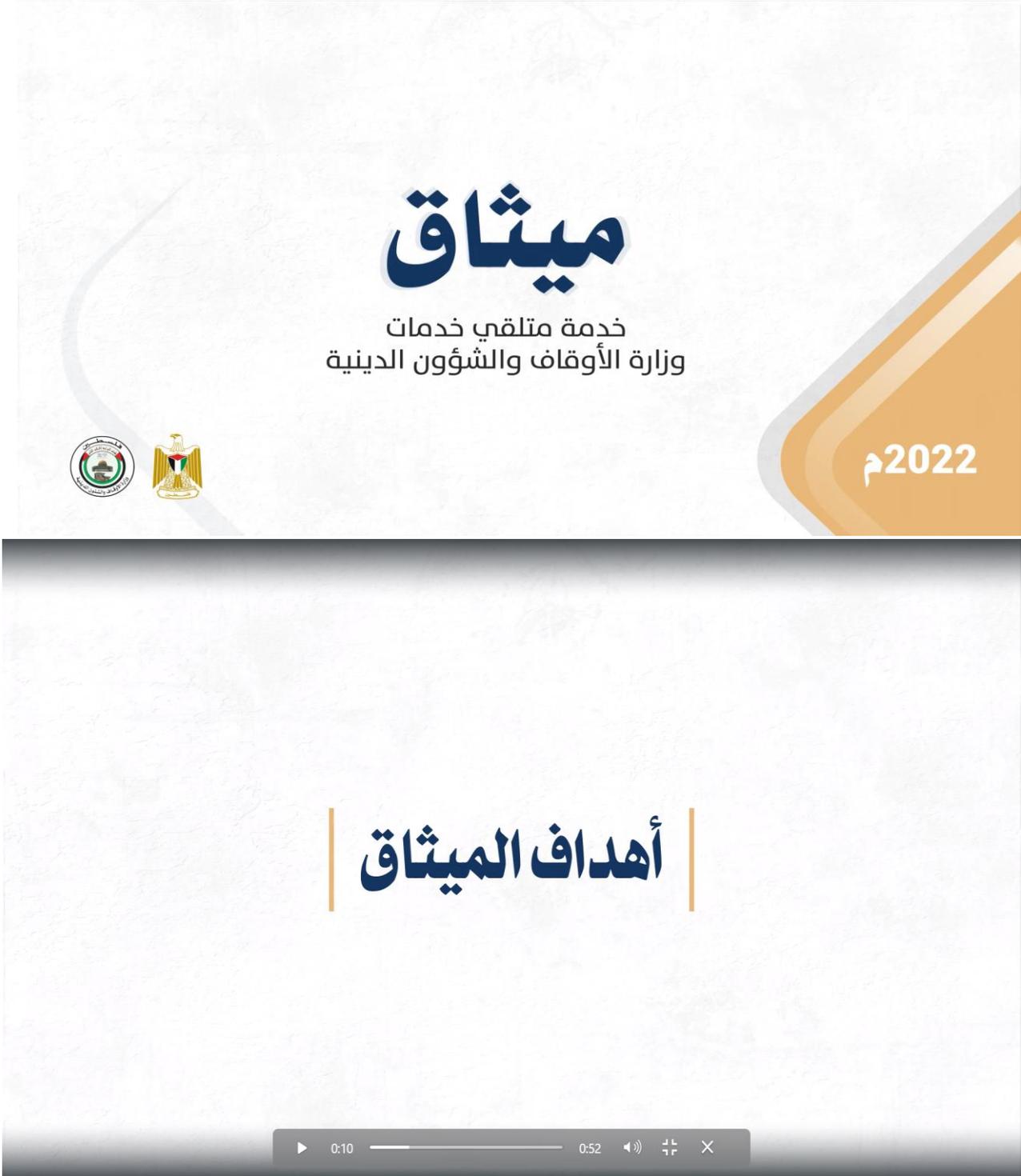


وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي
2022 م

النشاط المتعلق بتنفيذ انفوجرافيك توضيحي للميثاق. 

تم تنفيذ النشاط من خلال دائرة الإعلام في الوزارة وإصدار ونشر ثلاث مقاطع يتعلق المقطع الأول بأهداف الميثاق، والمقطع الثاني فيتعلق بقييم موظفي تقديم الخدمة، أما المقطع الثالث بأوقات وأماكن تقديم الخدمات.

أولاً: المقطع الخاص بأهداف الميثاق



1

ضمان تقديم الخدمات وفق معايير الجودة

2

تعريف متلقي الخدمة بحقوقه وواجباته
تجاه الوزارة

3

التعريف بحقوق وواجبات الوزارة تجاه
متلقي الخدمة

4

تعريف متلقي الخدمة بالوسائل المتاحة لتقديم المقترحات أو الشكاوى أو طرح الاستفسارات

5

توفير أداة لقياس أداء مقدمي الخدمات في الوزارة وإداراتها

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف



ثانياً: المقطع الخاص بقيم موظفي تقديم الخدمة

ميثاق

خدمة متلقي خدمات
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية



2022م

قيم موظفي تقديم الخدمة

تحكمنا الأخلاقيات والمبادئ والمعتقدات التالية

تجاه متلقي خدماتنا

0-11

1

التركيز على متلقي الخدمة

2

المصداقية

3

اللطف

4

الكفاءة وتوفير خدمات ذات جودة عالية

5

استمرار التحسين

6

الموثوقية

7

ضمان السرية التامة

8

التعاون والعمل الجماعي

9

الإيجابية

10

العدالة

11

النزاهة والشفافية

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف



ثالثاً: المقطع الخاص بأوقات وأماكن تقديم الخدمات

ميثاق

خدمة متلقي خدمات
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية



2022م

أوقات ومكان تقديم الخدمات

1

أوقات تقديم الخدمة: من يوم الأحد إلى يوم الخميس
من كل أسبوع عمل ما عدا العطل الرسمية ابتداءً من
الساعة الثامنة صباحاً حتى الساعة الثالثة مساءً

2

مكان تقديم الخدمة

العنوان	المقر
دوار أنصار - بجوار مسجد زايد (الكتيبة)	المقر الرئيسي لوزارة الأوقاف والشؤون الدينية
غزة الريتون - عسقله - حي البساتين	الإدارة العامة للزكاة
غزة - الشجاعية - سوق العملة - مقر الأوقاف سابقاً	دائرة التراث الإسلامي
شمال غزة - بيت لاهيا - الشيخ زايد	مديرية أوقاف الشمال
الوسطى - دير البلح - شارع المستشفى	مديرية أوقاف الوسطى
خانيونس - السطر الشرقي - صلاح الدين	مديرية أوقاف خانيونس
رفح - البلد - شارع البحر	مديرية أوقاف رفح

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف



النشاط المتعلق بوضع الستاند على مدخل الوزارة ومراكز الخدمة التابعة لها.

تم تنفيذ النشاط ووضع الستاند على مدخل الوزارة والمديريات (مراكز الخدمة) (الشمال، غزة، الوسطى، خانيونس، رفح).

1) وضع الستاند على مدخل الوزارة



2) وضع الستاند على مدخل مديرية أوقاف غزة



(3) وضع الستاند على مدخل مديرية أوقاف الشمال



(4) وضع الستاند في مديرية أوقاف خان يونس



(5) وضع الستاند في مديرية أوقاف رفح



(6) وضع الستاند في مديرية أوقاف الوسطى



النشاط المتعلق بتوزيع البرشور على عينة من متلقي خدمة الوزارة وموظفي الوزارة ومراكز الخدمة. 

تم تنفيذ النشاط وتوزيع البرشور على متلقي الخدمة والموظفين ومراكز الخدمة المنتشرة في المحافظات وفق الجدول التالي:

العدد	المديرية/ مركز الخدمة
100	استعلامات مقر الوزارة
200	مقر الوزارة
100	مديرية الشمال
100	مديرية غزة
100	مديرية الوسطى
100	مديرية خانيونس
100	مديرية رفح
50	دائرة التراث الإسلامي
50	دائرة الصيانة
50	وحدة الزكاة والإغاثة
50	إذاعة القرآن الكريم
1000 نسخة	المجموع

النشاط المتعلق بنشر الميثاق على موقع الوزارة وحسابات التواصل.

تم تنفيذ النشاط ونشر الميثاق من خلال دائرة الإعلام في الوزارة عبر المواقع التالية:

وزارة الأوقاف والشؤون الدينية بتاريخ 2022/6/23م

28/09/2022, 11:46

وزارة الأوقاف والشؤون الدينية

الرئيسية < الأخبار < تفاصيل الخبر

التخطيط بالأوقاف يشرع بتنفيذ خطة ميثاق متلقي خدماتها



شرعت وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية في تنفيذ خطة ميثاق خدمة متلقي خدمات الأوقاف، والتي تتضمن عدة محاور هي إعداد ونشر الميثاق وتعميمه بمختلف الوسائل، وتوعية مقدمي الخدمة وتطوير الخدمات وبيئة العمل وقياس رضا متلقي الخدمة.

وأوضحت الوحدة أن الوزارة تهدف من خلال تنفيذ الميثاق إلى ضمان تقديم الخدمات وفق معايير الجودة، وتعريف متلقي الخدمة بحقوقه وواجباته تجاه الوزارة، وحقوق وواجبات الوزارة تجاه متلقي الخدمة، وتعريفه بالوسائل المتاحة لتقديم المقترحات أو الشكاوى أو طرح الاستفسارات، وتوفير أداة لقياس أداء مقدمي الخدمات في الوزارة وإداراتها.

وأشارت إلى أن الخطة الإرشادية لتطبيق الميثاق تتضمن تعميم الميثاق وتطوير خدمة متلقي خدمات الوزارة، من خلال تنفيذ العديد من الأنشطة لتحقيق الأهداف المرجوة.

يُذكر أن لجنة متابعة العمل الحكومي أقرت في جلستها رقم (09/171/2022) الإطار المرجعي لميثاق خدمة متلقي الخدمات الحكومية.

أسير من جنين يدخل عامه الـ20 في الأسر

جنين/ فلسطين: دخل الأسير رياض عبد الرحيم أحمد ولد علي من قرية صانور جنوب جنين، أمس، عامه الـ20 والأخير في سجون الاحتلال الإسرائيلي.

"الأسرى" تستعد لإطلاق مخيم "قارانا حرية" للأنثاهم

غزة/ فلسطين: تستعد وزارة الأسرى والمحريين لإطلاق فعاليات المخيم الصيفي الخاص بإنهاء الأسرى في سجون الاحتلال الإسرائيلي تحت عنوان "قارانا حرية"، الذي سيشهد إقامته الأسبوع المقبل، ضمن برنامج رعاية الأنثاهم.

وأوضح المدير العام للعلاقات العامة والإعلام مازن صابر أبو كرش أن الهدف من مخيم "قارانا حرية" هو رفع الروح المعنوية للأنثاهم والأسرى وتهيئهم في ظل غياب الأب، وتعزيز القيم الدينية والوطنية والتربوية والأخلاقية لهم.

الأسير محمد نواردة يعلن إضرابه المفتوح عن الطعام

غزة/ فلسطين: أعلن الأسير محمد نواردة إضرابه عن الطعام، الذي استمر عشرة أيام قبل البدء، وقلقه إلى سجن آخر.

"الصحة" توقع مذكرة تفاهم مع "الكلية الجامعية" لتدريب الطلبة

غزة/ فلسطين: وقع المدير العام لتنمية القوى البشرية بوزارة الصحة د. عبد السلام صباح، وعميد كلية التمريض وعلوم الصحة بالكلية الجامعية للعلوم التطبيقية د. علي الخطيب مذكرة تفاهم لتعزيز التعاون بين الطرفين وتدريب طلبة الكلية في مرافق الوزارة.

"الأوقاف" تشرع بتنفيذ "خطة ميثاق" لمتلقي خدماتها

غزة/ فلسطين: شرعت وحدة التخطيط وتطوير الأوقاف الموسسي في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية، بتنفيذ خطة تنفيذ خدماتها "خطة ميثاق"، التي تضمنت عدة محاور: إعداد ونشر الميثاق وتصميمه بمختلف الوسائل، وتوعية مقدمي الخدمة وتطوير الخدمات، وبناء العمل، وقاس رضا متلقي الخدمة.

الاحتلال ينقض عودته للأسير عواودة ويجدد اعتقاله الإداري 4 أشهر

رام الله/ فلسطين: قالت مؤسسة هجمة القدس للشهداء والأسرى والجرحى: إن سلطات الاحتلال الإسرائيلي نقضت وعودتها وتعهدها بإفراج عواودة، قرار إداري بحق الأسير خليل عواودة.

وذكرت المؤسسة في بيان مقتضب أن محكمة الاحتلال أصدرت أمرًا بتجديد اعتقاله الإداري لمدة 4 أشهر بدءًا من تاريخ 2022/06/06، حتى 2022/10/25، رغم طول مدة اعتقاله.

غزة.. أحكام بالسجن المؤبد والحبس في قضية قتل وإيقاع أدى ببلغ

غزة/ فلسطين: أصدرت هيئة الجنايات الكبرى في غزة، أحكام بالسجن المؤبد والحبس خمسة عشر عامًا على متهمين إرهابيًا بتهمة القتل قصداً، وإيقاع أدى ببلغ بشخص آخر بقصد التعطيل بالاشتراف في قضيتين منفصلتين.

بلدية رفح تستقبل التهمة ويبحثان التعاون المشترك

رفح/ فلسطين: استقبل نائب رئيس بلدية رفح محمد دهليز، أمس، سفيرة البرازيل أليساندرو ولاري كادرياس والوفد الدبلوماسي المرافق له بحضور أعضاء المجلس البلدي ومديري الدوائر وعدد من مشغلي المؤسسات الأهلية والرياضية.

حماس تعزي بوفاة الشيخ المرعي محمود أفندي

غزة/ فلسطين: عزت حركة المقاومة الإسلامية حماس، تركيا رئيساً وأستاذاً وشعبياً، والعالم الإسلامي، في وفاة العالم الجليل والشيخ العزري الفاضل محمود أفندي، الذي وافته المنية في مدينة إسطنبول، بعد حياة حافلة بالأدب والإسهام في العمل التربوي والطب العلم.

غوثيريش يتعهد بدعم "أولنا" حتى إقامة الدولة الفلسطينية

بيروت/الأناضول: تعهد أمين عام الأمم المتحدة أنطونيو غوثيريش، أمس، بمواصلة تقديم كل الدعم لوكالة نوت وتسهيل اللاجئين الفلسطينيين (أولنا) حتى إقامة الدولة الفلسطينية.

الأسير محمد نواردة يعلن إضرابه المفتوح عن الطعام

غزة/ فلسطين: أعلن الأسير محمد نواردة إضرابه عن الطعام، الذي استمر عشرة أيام قبل البدء، وقلقه إلى سجن آخر.

المرعي العام لشرطة المرور يستمع للساكنين ويعالج مشكلاتهم

غزة/ فلسطين: استمع المرعي العام لشرطة المرور والتجدة، الصعدي تامر شحادة، لتظلمات المواطنين والساكنين بالمخالفات المرورية، وسط مشاركة من مكتب شرعته في محافظات قطاع غزة كافة مفتوحة لاستقبال التظلمات وحل مشكلاتهم.

"العدل" تبحث الربط الإلكتروني لبرامج التصديقات مع الوزارات والمؤسسات

غزة/ فلسطين: بحثت دائرة الحاسوب بوزارة العدل عن الإبرة العامة للسجل العدلي والمعاملات العدلية والتصديقات المطلوبة للربط الإلكتروني لبرامج التصديقات العدلية مع الوزارات والمؤسسات المعنية. وافتت مدير الدائرة محمد مشتهر، في أهمية الربط الإلكتروني لبرامج التي تقدمها وزارة العدل.

مات المواطنون بشيخون

محمود مطر (37 عاماً)، وفشتت منزله ومزمل أشقائه، وحطمت أبواب العزل وأتالت، واعتقلت قوات الاحتلال أمس، مواطنين من محافظة الخليل جنوب الضفة الغربية.

الرئيسية من نحن أخبار فلسطينية أخبار حكومية تقارير شبكة الرأي اتصل بنا English 2022/10/09 - 10:51ص

صحيفة الرأي
وزارة إعلامية مسؤولة

إذاعة الرأي
98.00fm

نافذتك على فلسطين

الرأي

وكالة الرأي الفلسطينية للإعلام ريفاً خلال سبتمبر الرأي 30 معتقلاً يواصلون إضرابهم عن الطعام لليوم 15 تشيلسي يعبر ولغرهامبتون ويواصل انتصاراته مع المدرب بوتر

بحث

ادعم المنتج المحلي

نتائج الثانوية العامة

للإشتراك في خدمة الرسائل القصيرة SMS من الهاتف اضغط هنا

النشرة اليومية

انشر خبراً

أخبار • الأخبار الحكومية

التخطيط بالأوقاف يشرع بتنفيذ خطة ميثاق متلقي خدماتها

10:47 نظرون أول / يونيو 2022 23



مخطط للتخطيط بالأوقاف يشرع بتنفيذ خطة ميثاق متلقي خدماتها

مشاركة على فيس بوك
مشاركة على تويتر
مشاركة على انستغرام
مشاركة على فورتال بلن
مشاركة على يوتيوب

غزة - الرأي

سرعت وحدة التخطيط وتطوير الأداء اللؤسي بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية في تنفيذ خطة ميثاق خدمة متلقي خدمات الأوقاف، والتي تتضمن عدة محاور هي إعداد ونشر الميثاق وتعميمه بمختلف الوسائل، وتوعية مقدمي الخدمة وتطوير الخدمات وبناء العمل وقياس رضا متلقي الخدمة.

وأوضحت الوحدة، أن الوزارة تهدف من خلال تنفيذ الميثاق إلى ضمان تقديم الخدمات وفق معايير الجودة، وتعريف متلقي الخدمة بحقوقه وواجباته تجاه الوزارة، وحقوق وواجبات الوزارة تجاه متلقي الخدمة، وتعريفه بالوسائل المتاحة لتقديم للقرحات أو الشكاوى أو طرح الاستفسارات، وتوفير أداة لقياس أداء مقدمي الخدمات في الوزارة وإدارتها.

وأشارت إلى أن الخطة الإرشادية لتطبيق الميثاق تتضمن تعميم الميثاق وتطوير خدمة متلقي خدمات الوزارة، من خلال تنفيذ العديد من الأنشطة لتحقيق الأهداف المرجوة.

تذكر أن لجنة متابعة العمل الحكومي أقرت في جلستها رقم (09/171/2022) الإطار المرجعي لميثاق خدمة متلقي الخدمات الحكومية.

متعلقات

تعليم شمال غزة يشرع بتقييم مبادرات الطلائع

الزكاة بالأوقاف توزع 500 طرد عدلالي بمحافظة غزة

حضانة مجمع الشفاء تقدم خدماتها لنحو (3) آلاف مولود منذ 2022

الزكاة بالأوقاف توزع حفائب مدرسية وقمصانية على (918) طالب وطالبة

كلية الدعوة الإسلامية بالأوقاف تفتتح دورة في "قيادة الحاسوب"

رابط مختصر

<https://alray.ps/ar/post/255496>

غزة: التخطيط بأوقاف حماس يشجع بتنفيذ خطة ميثاق متلقي خدماتها



2022-06-26 10:54 Google News تابعنا على:



أمد/ غزة: شرعت وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بأوقاف والشؤون الدينية في تنفيذ خطة ميثاق خدمة متلقي خدمات الأوقاف، والتي تتضمن عدة محاور هي إعداد ونشر الميثاق وتعميمه بمختلف الوسائل، وتوعية مقدمي الخدمة وتطوير الخدمات وبيئة العمل وقياس رضا متلقي الخدمة.

وأوضحت الوحدة في بيان لها وصل "أمد للإعلام"، أن الوزارة تهدف من خلال تنفيذ الميثاق إلى ضمان تقديم الخدمات وفق معايير الجودة، وتعريف متلقي الخدمة بحقوقه وواجباته تجاه الوزارة، وحقوق وواجبات الوزارة تجاه متلقي الخدمة، وتعريفه بالوسائل المتاحة لتقديم المقترحات أو الشكاوى أو طرح الاستفسارات، وتوفير أداة لقياس أداء مقدمي الخدمات في الوزارة وإداراتها.

وأشارت إلى أن الخطة الإرشادية لتطبيق الميثاق تتضمن تعميم الميثاق وتطوير خدمة متلقي خدمات الوزارة، من خلال تنفيذ العديد من الأنشطة لتحقيق الأهداف المرجوة.

يُذكر أن لجنة متابعة العمل الحكومي أقرت في جلستها رقم (09/171/2022) الإطار المرجعي لميثاق خدمة متلقي الخدمات الحكومية.

كلمات دلالية

28/09/2022, 11:45

التخطيط بالأوقاف يشرع بتنفيذ خطة ميثاق متلقي خدماتها

التخطيط بالأوقاف يشرع بتنفيذ خطة ميثاق متلقي خدماتها



الحياة برس - شرعت وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية في تنفيذ خطة ميثاق خدمة متلقي خدمات الأوقاف، والتي تتضمن عدة محاور هي إعداد ونشر الميثاق وتعميمه بمختلف الوسائل، وتوعية مقدمي الخدمة وتطوير الخدمات وبيئة العمل وقياس رضا متلقي الخدمة.

وأوضحت الوحدة أن الوزارة تهدف من خلال تنفيذ الميثاق إلى ضمان تقديم الخدمات وفق معايير الجودة، وتعريف متلقي الخدمة بحقوقه وواجباته تجاه الوزارة، وحقوق وواجبات الوزارة تجاه متلقي الخدمة، وتعريفه بالوسائل المتاحة لتقديم المقترحات أو الشكاوى أو طرح الاستفسارات، وتوفير أداة لقياس أداء مقدمي الخدمات في الوزارة وإداراتها.

وأشارت إلى أن الخطة الإرشادية لتطبيق الميثاق تتضمن تعميم الميثاق وتطوير خدمة متلقي خدمات الوزارة، من خلال تنفيذ العديد من الأنشطة لتحقيق الأهداف المرجوة.

يذكر أن لجنة متابعة العمل الحكومي أقرت في جلستها رقم (09/171/2022) الإطار المرجعي لميثاق خدمة متلقي الخدمات الحكومية.

المصدر: الحياة برس

23/06/2022 12:00 pm

النشاط المتعلق بإرسال رسائل sms لعينة من متلقي خدمات الوزارة. 

تم تنفيذ النشاط ومخاطبة وحدة العلاقات العامة والإعلام (ملحق رقم 2) لإرسال رسائل قصيرة لعينة من متلقي خدمات الوزارة حسب الجدول التالي:

رقم الجوال	جهة التعامل
مديرية أوقاف خانيونس	
0599745164	د. معمر إرحيم الفرا
0599188107	محمد العسولي
0595058020	بلال عابدين
0598269774	أحمد البيوك
0599476475	يونس صبحة
مديرية أوقاف الشمال	
0599408245	الشركة الحديثة للتنمية والاستثمار (مصنع للباطون الجاهز) يمثلها م. حسام العالول
0599669977	شركة أبناء عبد العال أبو راس (معصرة زيتون) يمثلها أ. يحيى أبو راس "أبو أشرف"
0595411411	عائد العجومي "أبو اriad" استثمار تجاري وصناعي
0598193322	رزق حرب (مزرعة لتربية المواشي)
0599689108	صلاح أبو صلاح "أبو أحمد" (أعمال تجارية)
مديرية أوقاف رفح	
0599767824	بلدية رفح د. أحمد الصوفي
0598955197	محافظ رفح أ. رياض القاضي
0569999600	د. خالد أبوندي
0593200280	أ. ناجي صيام مدير معبر رفح
0599346860	أ. ناصر برهوم
مديرية أوقاف الوسطى	
0598473167	العلاقات العامة شرطة المحافظة الوسطى ماجد كلوب
0599714949	محمد عزمي الحاج

رقم الجوال	جهة التعامل
0599309823	فؤاد أبو سعيد
0599608888	الدعوة والتبليغ
الوزارة	
0592833332	بالميرا
0599444041	بال بيرج منصور
0595965458	مطبعة التقوى
0598997760	اسماعيل شركة كمبيوتر كونكت
0592380937	ابو ادم شركة ورلد نت
0592446444	مطبعة أمواج
0567554994	يحيى الجرو شركة الجرو للالكترونيات
0567883000	شركة مطابع السلام
0598915522	عمر السلك
0597381888	اضواء البشير حسام زقوت
0599470440	شركة وسيم الخزندار -شواحن وترنسات
0592737777	نور وسيم الخزندار
0567608907	سالاتريد اكمال
0599745303	شركة جبر الخزندار
0595556611	شركة برايت باور للتجارة العامة _ لبد إخوان
0599443352	ادهم سمارت بور بطاريات
0597110242	غسان شركة
0592622227	مصنع مشروبات غازيه ومياه معدنيه
0599402422	شركة شبير للأدوات الكهربائية
مديرية أوقاف غزة	
2861434	معهد الامل للأيتام الخدمة/ وعظ
0599863732	وزارة الداخلية الخدمة/ دورات قرآنية
0599904273	جمعية سواعد / املاك
059226140	جمعية الحق في الحياة / املاك
0566414191	مؤسسة الربيع / وعظ

النشاط المتعلق بتصميم مقطع فيديو انفوجرافيك دليل الخدمات.

تم تنفيذ النشاط وتصميم مقاطع جرافيك من خلال دائرة الإعلام (ملحق رقم 3) ونشر مقطعين يتعلق المقطع الأول بخدمة إستئجار عقارات الوقف، أما المقطع الثاني فيتعلق بخدمة تقديم المساعدات من وحدة الزكاة والإغاثة.

1) تقديم طلب لإستئجار عقارات وقفية

خطوات الحصول على خدمة إستئجار عقار وقف

أولاً

طلب استئجار

تقديم طلب الاستئجار خلال يوم واحد



خطوات الحصول على خدمة إستئجار عقار وقف

ثانياً

انتظار القرار الصادر عن لجنة الأملاك بالقبول أو الرفض خلال مدة لا تزيد عن 7 أيام



خطوات الحصول على خدمة استئجار عقار وقف



ثالثاً

تلقي إبلاغ بالقرار الصادر عن لجنة الأملاك
بالقبول أم الرفض خلال يوم واحد



f t y i palwakfg



خطوات الحصول على خدمة استئجار عقار وقف



رابعاً

توقيع المستأجر لعقد الإيجار
خلال 7 أيام



f t y i palwakfg



خطوات الحصول على خدمة استئجار عقار وقف



خامساً

تسليم واستلام المأجور واستلام نسخة
طبق الأصل من العقد المعتمد خلال يوم واحد



f t y i palwakfg



وزارة الأوقاف والشئون الدينية

f t y i palwakfg

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي
دائرة السياسات والتخطيط

(2) خطوات الحصول على خدمة تقديم المساعدات



خطوات الحصول على خدمة دراسة كشوفات الفقر وتقديم المساعدات



palwakfg



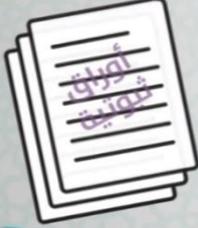
خطوات الحصول على خدمة دراسة كشوفات الفقر وتقديم المساعدات

أولاً

التوجه لأقرب لجنة زكاة لتقديم
طلب مساعدة خلال يوم واحد



خطوات الحصول على خدمة
دراسة كشوفات الفقر وتقديم المساعدات



ثانياً

احضار الأوراق والمستندات الثبوتية
خلال يوم واحد



f t y i s palwakfg



خطوات الحصول على خدمة
دراسة كشوفات الفقر وتقديم المساعدات



ثالثاً

استقبال الباحث الاجتماعي في زيارة تأكيدية
لاعتقاد الطلب خلال يوم واحد



f t y i s palwakfg



خطوات الحصول على خدمة
دراسة كشوفات الفقر وتقديم المساعدات



رابعاً



استلام المساعدة المالية إما نقدي أو شيك
يتم صرفه من مالية الوزارة خلال يوم واحد



وزارة الأوقاف والشئون الدينية



palwakfg

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي
دائرة السياسات والتخطيط

المحور الثاني

توعية الموظفين

ويتعلق بتوعية الموظفين ذوي العلاقة حول الميثاق والاستفادة منه، وحول كيفية تطبيق ما ورد به وفق الأنشطة التالية:

النشاط المتعلق بورشة العمل لموظفي الوزارة ومراكز الخدمة حول الميثاق والاستفادة منه. 

تم إنجاز (8) ورشات عمل بالتعاون مع وحدة العلاقات العامة والإعلام (ملحق رقم 4) خاصة بتطبيق ميثاق خدمة متلقي خدمات الوزارة، لضمان تقديم الخدمات وفق معايير الجودة المطلوبة، وتم تعريف الموظفين المشاركين بحقوق متلقي الخدمة وواجبات الوزارة تجاههم لتحقيق أقصى إستفادة للطرفين، وقد تم إعداد تصور وبرامج عمل لتلك الورشات تضمنت عدة محاور وفق التفصيل التالي:

أولاً: تصور حول ورشة عمل الاستفادة من تطبيق ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة الأوقاف
1- معلومات الورشة:

الجهة المنظمة للورشة: وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي
المسؤول عن تطبيق الورشة: د. محمد أبو مصطفى أ. محمود سعيد
تاريخ الإنعقاد: خلال الفترة 24-26/7/2022م
مكان الإنعقاد: مديريات الأوقاف، والدوائر الخارجية
الفترة الزمنية: خلال ساعات العمل الرسمية

2- ملخص عمل الورشة

- سيتم تنفيذ عدة ورش عمل مصغرة في كل مديرية من مديريات الأوقاف والدوائر الخارجية.
- سيقوم المسؤول عن تطبيق الورشة بتوضيح الهدف من الورشة.
- سيتم عرض التعاريف العامة للميثاق ومدى الاستفادة من تطبيقه.
- مناقشة المواضيع التطبيقية الخاصة بالميثاق.
- توضيح المشاكل والتحديات التي تواجه تطبيق الميثاق.
- الاستماع للملاحظات والآراء حول تطبيق الخطة.

ثانياً: تطبيق عدة ورشات عمل تتعلق بالميثاق وفق التصنيف التالي:

1. برنامج ورشة العمل الخاص بمديرية أوقاف الشمال

التاريخ: 2022/7/24م

ورشة عمل مصغرة بعنوان الاستفادة من تطبيق الميثاق		
الوقت	الموضوع	الجهة
11:20	تعارف المشاركين	جميع المشاركين
11:25	افتتاح ورشة العمل	مدير المديرية
11:30	التوقعات من الورشة	محمود سعيد
11:45	الاستفادة من تطبيق ميثاق خدمة متلقي خدمات الوزارة	محمود سعيد
12:00	نقاش عام حول موضوع الورشة	جميع المشاركين
12:20	تقرير حول الورشة	صخر الرضيع

التوثيق الإعلامي لتنفيذ الورشة



وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف
تنفذ ورشة عمل مع موظفي أوقاف الشمال
حول الاستفادة من تطبيق ميثاق خدمة متلقي خدمات الوزارة
لضمان تقديم أفضل الخدمات والممارسات وفق معايير الجودة

2. برنامج ورشة العمل الخاص بمديرية أوقاف غزة

التاريخ: 2022/7/24م

ورشة عمل مصغرة بعنوان الاستفادة من تطبيق الميثاق		
الوقت	الموضوع	الجهة
12:40	تعارف المشاركين	جميع المشاركين
12:45	افتتاح ورشة العمل	مدير المديرية
1:00	التوقعات من الورشة	محمود سعيد
1:15	الاستفادة من تطبيق ميثاق خدمة متلقي خدمات الوزارة	محمود سعيد
1:30	نقاش عام حول موضوع الورشة	جميع المشاركين
1:40	تقرير حول الورشة	صخر الرضيع

التوثيق الإعلامي لتنفيذ الورشة



3. برنامج ورشة العمل الخاص بمديرية أوقاف الوسطى

التاريخ: 2022/7/26م

ورشة عمل مصغرة بعنوان الاستفادة من تطبيق الميثاق		
الوقت	الموضوع	الجهة
10.00	تعارف المشاركين	جميع المشاركين
10.05	افتتاح ورشة العمل	مدير المديرية
10.20	التوقعات من الورشة	محمود سعيد
10.30	الاستفادة من تطبيق ميثاق خدمة متلقي خدمات الوزارة	محمود سعيد
10.45	نقاش عام حول موضوع الورشة	جميع المشاركين
11.00	تقرير حول الورشة	صخر الرضيع

التوثيق الإعلامي لتنفيذ الورشة



وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف
تنفذ ورشة عمل مع موظفي أوقاف الوسطى
حول الاستفادة من تطبيق ميثاق خدمة متلقي خدمات الوزارة
لضمان تقديم أفضل الخدمات والممارسات وفق معايير الجودة

4. برنامج ورشة العمل الخاص بمديرية أوقاف خان يونس

التاريخ: 2022/7/26م

ورشة عمل مصغرة بعنوان الاستفادة من تطبيق الميثاق		
الوقت	الموضوع	الجهة
11:20	تعارف المشاركين	جميع المشاركين
11.25	افتتاح ورشة العمل	مدير المديرية
11.45	التوقعات من الورشة	محمود سعيد
11.50	الاستفادة من تطبيق ميثاق خدمة متلقي خدمات الوزارة	محمود سعيد
12.00	نقاش عام حول موضوع الورشة	جميع المشاركين
12.20	تقرير حول الورشة	صخر الرضيع

التوثيق الإعلامي لتنفيذ الورشة



فلسطين
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية
palwakif

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف
تنفذ ورشة عمل مع موظفي أوقاف خان يونس
حول الاستفادة من تطبيق ميثاق خدمة متلقي خدمات الوزارة
لضمان تقديم أفضل الخدمات والممارسات وفق معايير الجودة

5. برنامج ورشة العمل الخاص بمديرية أوقاف رفح

التاريخ: 2022/7/26م

ورشة عمل مصغرة بعنوان الاستفادة من تطبيق الميثاق		
الوقت	الموضوع	الجهة
12:40	تعارف المشاركين	جميع المشاركين
12:45	افتتاح ورشة العمل	مدير المديرية
1:00	التوقعات من الورشة	محمود سعيد
1:15	الاستفادة من تطبيق ميثاق خدمة متلقي خدمات الوزارة	محمود سعيد
1:30	نقاش عام حول موضوع الورشة	جميع المشاركين
1:40	تقرير حول الورشة	صخر الرضيع

التوثيق الإعلامي لتنفيذ الورشة



6. برنامج ورشة العمل الخاص بوحدة الزكاة والإغاثة

التاريخ: 2022/8/18م

ورشة عمل مصغرة بعنوان الاستفادة من تطبيق الميثاق		
الوقت	الموضوع	الجهة
11:20	تعارف المشاركين	جميع المشاركين
11.25	افتتاح ورشة العمل	مدير المديرية
11.30	التوقعات من الورشة	محمود سعيد
11.45	الاستفادة من تطبيق ميثاق خدمة متلقي خدمات الوزارة	محمود سعيد
12.00	نقاش عام حول موضوع الورشة	جميع المشاركين
12:20	تقرير حول الورشة	صخر الرضيع

التوثيق الإعلامي لتنفيذ الورشة



7. برنامج ورشة العمل الخاص بدائرة الصيانة

التاريخ: 2022/8/18م

ورشة عمل مصغرة بعنوان الاستفادة من تطبيق الميثاق		
الوقت	الموضوع	الجهة
12:30	تعارف المشاركين	جميع المشاركين
12:40	افتتاح ورشة العمل	مدير المديرية
1:00	التوقعات من الورشة	محمود سعيد
1:15	الاستفادة من تطبيق ميثاق خدمة متلقي خدمات الوزارة	محمود سعيد
1:20	نقاش عام حول موضوع الورشة	جميع المشاركين
1.30	تقرير حول الورشة	صخر الرضيع

التوثيق الإعلامي لتنفيذ الورشة



8. برنامج ورشة العمل الخاص بدائرة التراث الإسلامي

التاريخ: 2022/8/18م

ورشة عمل مصغرة بعنوان الاستفادة من تطبيق الميثاق		
الوقت	الموضوع	الجهة
10:00	تعارف المشاركين	جميع المشاركين
10:10	افتتاح ورشة العمل	مدير المديرية
10:20	التوقعات من الورشة	محمود سعيد
10:30	الاستفادة من تطبيق ميثاق خدمة متلقي خدمات الوزارة	محمود سعيد
10:45	نقاش عام حول موضوع الورشة	جميع المشاركين
11:00	تقرير حول الورشة	صخر الرضيع

التوثيق الإعلامي لتنفيذ الورشة



النشاط المتعلق باللقاءات التدريبية لموظفي الوزارة ذوي العلاقة بمتلقي الخدمة حول كيفية تطبيق ما ورد في الميثاق، تم تنفيذ النشاط من خلال لقاء تدريبي جمع معظم الموظفين ذوي العلاقة بمتلقي الخدمة، وقد تم عرض الميثاق (PowerPoint) بواسطة مدير دائرة السياسات والتخطيط (محمود سعيد)، وتم مناقشة جميع محاور الميثاق لتوعية الموظفين وتحقيق أقصى استفادة من الميثاق، كذلك تم إصدار شهادات حضور ومشاركة للموظفين المشاركين في اللقاء التدريبي (ملحق رقم 5).

أولاً: اللقاء التدريبي بتاريخ 2022/9/7م



الأوقاف تُنفذ لقاءً تدريبياً حول ميثاق متلقي خدمات الوزارة

نظمت وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية لقاءً تدريبياً لموظفي الوزارة ذوي العلاقة بمتلقي الخدمة حول كيفية تطبيق ما ورد في الميثاق.

وأوضح مدير دائرة السياسات والتخطيط أ. محمود سعيد أن هذا اللقاء جاء لتعزيز تقديم خدمات الوزارة بجودة عالية ومميزة تحقق ثقة ورضا متلقي الخدمات.

مشيراً إلى أن اللقاء التدريبي جاء ضمن الأنشطة التي وضعتها وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي لتطبيق الميثاق الذي أقرته لجنة متابعة العمل الحكومي في جلستها رقم (2022/17/9).

وأضاف: "لقد تم الشروع في تطبيق خطة الميثاق وفق عدة محاور منهجية تتعلق بتعميم الميثاق، وتوعية الموظفين ذوي العلاقة لتقديم تجربة تحقق ثقة ورضا متلقي خدمات وزارة الأوقاف".

وزارة الأوقاف والشؤون الدينية

palwakf.ps/ar/post-details/5226/الوزارة-متلقي-ميثاق-حول-تدريبياً-ت-نفذ-لقاء-تدريبياً-حول-ميثاق-متلقي-خدمات-الوزارة/5226

الرئيسية < الأخبار < تفاصيل الخبر

الأوقاف تُنفذ لقاءً تدريبياً حول ميثاق متلقي خدمات الوزارة

07 سبتمبر 2022

ذات علاقة

الأوقاف تناقش آليات العمل مع المحفظين والمحفظات على مستوى القطاع خلال المرحلة المقبلة
الأخبار

ازكاة بالأوقاف توزع 500 طرد غذائي بمحافظة غزة
الأخبار

أوقاف خان يونس تُنفذ حملة بضموان "المسجد بيت كل تقي"
الأخبار

الأكثر قراءة

1 الأوقاف تسان أسماء حجاج غزة المقبولين للحدح هذا العام 1443هـ / 2022م

2 الأوقاف تسان أسماء حجاج غزة المقبولين للحدح هذا العام 2020م / 1441هـ

3 الأوقاف تسان أسماء حجاج غزة المقبولين للحدح هذا العام 2017م

4 أسماء الحجاج المقبولين والمعتمدين (المحافظات الجنوبية) في موسم حج هذا

نظمت وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية لقاءً تدريبياً لموظفي الوزارة ذوي العلاقة بمتلقي الخدمة حول كيفية تطبيق ما ورد في الميثاق.

وأوضح مدير دائرة السياسات والتخطيط / محمود سعيد أن هذا اللقاء جاء لتعزيز تقديم خدمات الوزارة بجدوة عالية وسميرة تحقق ثقة ورعا متلقي الخدمات.

مشيراً إلى أن اللقاء التدريبي جاء ضمن الأنشطة التي وضعتها وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي لتطبيق الميثاق الذي أقرته لجنة متابعة العمل الحكومي في جلساتها رقم (9/17/2022).

وأضاف: لقد تم الشرح في تطبيق خطة الميثاق وفق عدة محاور منجحية تتعلق بتعميم الميثاق وتوعية الموظفين ذوي العلاقة لتقديم تجربة تحقق ثقة ورعا متلقي خدمات وزارة الأوقاف.



تحميل الصورة من هذه الصفحة

عائم عاليتا 25°C



محتويات الميثاق



المحتويات

ميثاق خدمة متلقي الخدمات

- ما نتوقعه منكم
- قياس النجاح
- أوقات ومكان تقديم الخدمات
- بيانات الاتصال والتواصل

ميثاق خدمة متلقي الخدمات

- المقدمة
- أهداف الميثاق
- قيم موظفي تقديم الخدمة
- التزامنا نحوكم

الهدف العام

نحرص في وزارة الأوقاف والشئون الدينية على تقديم خدماتنا بجودة عالية ومتميزة، تحقق ثقتكم ورضاكم، وفي هذا السياق يسعدنا أن نلتزم بمجموعة من القيم والأساليب والممارسات الفضلى تجاهكم، لتشعروا بتجربة متميزة أثناء تعاملكم معنا وحصولكم على خدماتنا

أهداف الميثاق



5

قيم موظفي تقديم الخدمة



6

تابع - قيم موظفي تقديم الخدمة



7

التزامنا نحوكم

-
- نحسن استقبالكم ومعاملتكم بلطف واهتمام واحترام
- نتعامل مع احتياجاتكم بمهنية عالية وحيادية وإنصاف ونبذل أقصى جهد ممكن لتلبيةها
- نوفر خدماتنا ونسهل وصولكم إليها في الأوقات وعبر القنوات التي تناسبكم قدر الإمكان
- نتفهم متطلباتكم، ونوفر لكم المعلومات المطلوبة عن خدماتنا
- نوفر خدمة سريعة وسلسة من خلال تقليص إجراءات تقديمها
- نزودكم بالخدمة بما يتواءم مع معايير جودة الخدمات الحكومية
- نحافظ على خصوصياتكم وسرية معلوماتكم

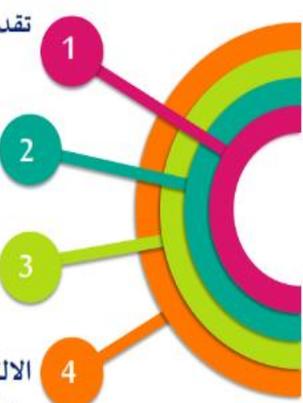
8

تابع - التزامنا نحوكم

- 
- نرحب بأرائكم و اقتراحاتكم ونشارك معكم في تطوير خدماتنا
 - نحرص على الرد على استفساراتكم والتعامل مع الشكاوى بسرية تامة
 - نستجيب لطلباتكم في الوقت المناسب
 - نستقبلكم في أماكن مريحة، نظيفة وسهلة الوصول
 - نتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالشكل الذي يحقق لهم أعلى درجات الرضى
 - نتخذ الإجراءات التحسينية بناءً على ملاحظاتكم ومقترحاتكم لتوفير أفضل الخدمات لكم

9

ما نتوقعه منكم

- 
- 1 تقدير جهود موظفينا في خدمتكم، والتعامل معهم باحترام متبادل
 - 2 توفير معلومات ومستندات صحيحة ومحدثة
 - 3 إعلامنا بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات
 - 4 الالتزام بمواعيد تسليم الوثائق اللازمة لتقديم الخدمة بالشكل المطلوب وفقاً للنماذج المعمول بها والصادرة عنا

10

تابع - ما نتوقعه منكم

الرد على استفسارات الجهة المختصة بتقديم الخدمة وذلك لخدمتكم بشكل أفضل وفي الوقت المحدد

المبادرة إلى إبداء ملاحظاتكم البناءة ومقترحاتكم الإيجابية اللازمة لتطوير العمل

أن يكون التواصل معنا بشأن الخدمة التي تقع ضمن مجال عملنا

في حال كان لديك مظلمة أو شكوى ضد وزارة الأوقاف والشئون الدينية نرجو أن يتم تقديمها لدى وحدة الشكاوى بالوزارة أو ديوان المظالم



11

أوقات ومكان تقديم الخدمات

أوقات تقديم الخدمة: من يوم الأحد إلى يوم الخميس من كل أسبوع عمل ما عدا العطل الرسمية ابتداءً من الساعة الثامنة صباحاً حتى الساعة الثالثة مساءً

مكان تقديم الخدمة

بيانات الاتصال والتواصل



12



ويتعلق بالتطوير المؤسسي وصولاً إلى تقديم الخدمات بجودة عالية ومتميزة وتحقيق الثقة والرضا العام وفق الأنشطة التالية:

 النشاط المتعلق بتقديم تصور حول تشكيل مجلس الجودة في الوزارة.

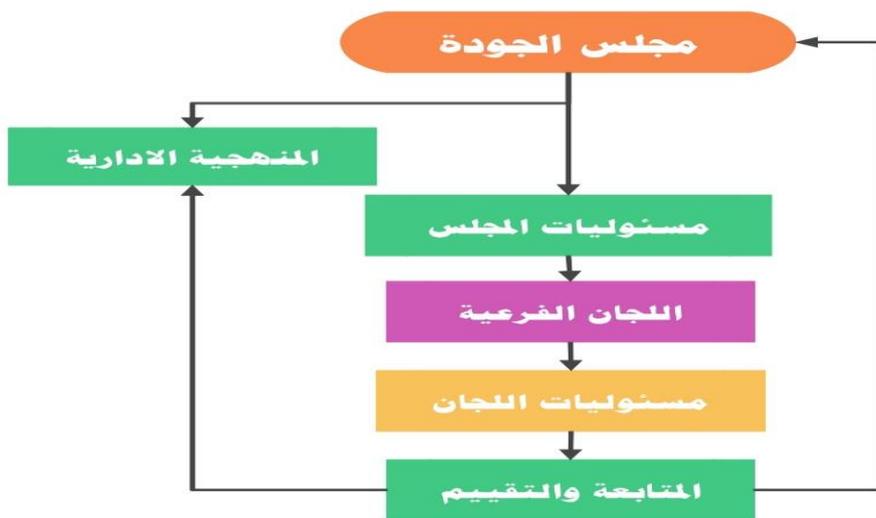
تم تنفيذ النشاط وتقديم التصور المقترح حول تشكيل مجلس الجودة (ملحق رقم 6) في الوزارة موضحاً به المنهجية الإدارية ومسؤوليات المجلس واللجان الفرعية ومسؤولياتها ومتابعتها وتقييمها.

تصور مقترح حول تشكيل مجلس الجودة في الوزارة

مقدمة:

تعتبر الجودة الشاملة من أهم الأساليب التي تستند إلى عدد من المفاهيم الحديثة القائمة على المفاضلة بين الوسائل الإدارية والمهارات الفنية المتخصصة من أجل تحسين وتطوير مستوى أداء الإجراءات بشكل مستمر للحصول على مخرجات أفضل.

مخطط التطوير المقترح لتشكيل المجلس



أولاً: تشكيل مجلس الجودة:

يتم تشكيل مجلس الجودة على مستوى الإدارات العليا ويمثل المستوى القيادي الأعلى لاتخاذ القرارات ومنح السلطات اللازمة لتوجيه ودعم عملية إدارة الجودة وضمان تحقيقها وفق معايير إدارة الجودة الشاملة، بهدف وضع مقاييس جودة الأعمال بالوزارة والجهات التابعة لها في المجالات التالية:

المجال الأول: الدعوة ومجالات النشر والتواصل الإلكتروني الديني

المجال الثاني: إدارة شؤون وأعيان الوقف

المجال الثالث: الشؤون المالية والإدارية والقانونية وخدمة المجتمع

المجال الرابع: إدارة شؤون خدمات الحج والعمرة

ثانياً: مسؤوليات المجلس:

1. نشر ثقافة الجودة في البيئة الداخلية والخارجية للوزارة.
2. تحديد سياسات الجودة العامة التي سيتم اتباعها.
3. تحديد الأهداف السنوية ونظام العمل لإدارة الجودة.
4. إعداد المبادرات الابتكارية للمشاريع والخدمات التي تقدمها الوزارة.
5. تقييم وتقويم الوضع الحالي وتقرير أوجه القصور.
6. توفير الموارد البشرية والمادية اللازمة لتطبيق إدارة الجودة.
7. اقتراح الخطط التطويرية ووضع خطط تنفيذية للتحسين والتعزيز في ضوء نتائج تقويم الفاعلية الخدمائية.
8. التأكد على استمرارية الخطة الموضوعية زمنياً.
9. المتابعة الدورية لتقارير الإنجازات الشهرية والتقارير الإحصائية وتصحيح الجوانب السلبية.
10. مراجعة وتفعيل اللوائح والقوانين الحالية المتعلقة بالمساءلة في مجالات الفعالية الخدمائية.
11. اتخاذ قرارات تتعلق بتفعيل نظم المساءلة والمحاسبة فيما يخص تحسين الفعالية الخدمائية.
12. ما يستجد من مهام يتم تكليفها من قبل مجلس للوزارة لضمان الجودة بالمؤسسة.
13. وضع السياسات والاستراتيجيات لتطوير الأنشطة المرتبطة بالمواد القياسية، إلى جانب تقييم جودة ومطابقة الخدمات بحسب المعايير الدولية وأي سياسات تنفيذية وخطط وطنية لاحقة في مجال التنظيم، والتخطيط، وتفعيل الأنشطة المرتبطة بالجودة وتقييم المطابقة.
14. تعزيز ثقافة الجودة على المستوى الخدماتي والمجتمع بشكل عام لتحقيق وعي وطني حول أهمية الجودة في الخدمات.
15. دراسة حاجات المجتمع المدني لمتطلبات الجودة وإدخالها في سياسات وخطط الجودة.

16. مراجعة نظام الجودة مرتين سنوياً على الأقل.

ثالثاً: المنهجية الإدارية

يجب أن يتم اختيار نخبة متميزة ومتخصصة في كل مجال من المجالات المذكورة للاستفادة من خبراتهم في قضايا الحوكمة ووضع مقاييس للجودة قابلة للقياس، وتقييم القائم منها والعمل على تحديثه وتطويره، والإسهام في برامج التدريب والتأهيل ورفع الكفاءة، ومراقبة الأداء وتقييمه في مختلف المجالات، بقصد الارتقاء بمستوى الأداء والوصول إلى أقصى درجات التميز والإبداع في مختلف مجالات عمل الوزارة والجهات التابعة لها.

رابعاً: اللجان الفرعية لمجلس الجودة:

يتم تشكيل اللجان الفرعية لتوضيح وتوزيع مسئوليات الإشراف والمتابعة على مستوى الإدارات والوحدات التنظيمية على ألا يقل المسمى الوظيفي لعضو اللجنة الفرعية عن درجة (مدير، رئيس قسم) يكون على دراية ومعرفة وخبرة بالمعايير الخاصة بتوكيد الجودة.

خامساً: مسئوليات اللجان الفرعية:

- 1) تطوير استراتيجية لنظام إدارة الجودة في الوزارة.
- 2) تحديد متطلبات إجراءات العمل لمختلف الإدارات.
- 3) دراسة تنفيذ الأعمال وفق متطلبات الجودة.
- 4) وضع الخطط الأساسية اللازمة لتطوير برامج الجودة.
- 5) تحسين أساليب الجودة وتطبيقاتها في الوزارة.
- 6) تحديد متطلبات متلقي الخدمات الحكومية.
- 7) اقتراح البرامج التدريبية اللازمة المتعلقة بإدارة الجودة وتطبيقاتها.
- 8) إصدار الأدلة الإرشادية الخاصة بالجودة.
- 9) إعداد الإجراءات التشغيلية الخاصة بالجودة.

سادساً: المتابعة والتقييم:

تعتبر عملية المتابعة والتقييم من أهم المراحل التي تتضمن معالجة أوجه القصور، والتغلب على الصعوبات التي تواجه عمل اللجان.

ويفترض أن تتم عملية المتابعة والتقييم وفق رؤية ورسالة وأهداف الوزارة واستناداً إلى الخطة الموضوعية كأساس لقياس مستوى التقدم في تطبيق الجودة، ومدى فعالية التحسين والتغيير من خلال جمع البيانات ومقارنتها مع البيانات الأساسية.

النشاط المتعلق بتشكيل لجنة لتطوير مراكز الخدمات

تم تنفيذ النشاط وتشكيل لجنة مكونة من الإدارات التالية:

1. وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي

• محمود عودة سعيد رئيساً للجنة

• بشار صيام حمد عضواً

2. الإدارة العامة للشؤون المالية

• دائرة المشتريات عضواً

3. الإدارة العامة للأموال الوقفية

• دائرة الهندسة والانشاءات عضواً

4. الإدارة العامة للحج والعمرة عضواً

5. وحدة العلاقات العامة والاعلام

• دائرة الاعلام عضواً

النشاط المتعلق بإعداد استبانة المتلقي الخفي لتقييم مراكز الخدمة

أولاً: تم إعداد الاستبانة (ملحق رقم 7).

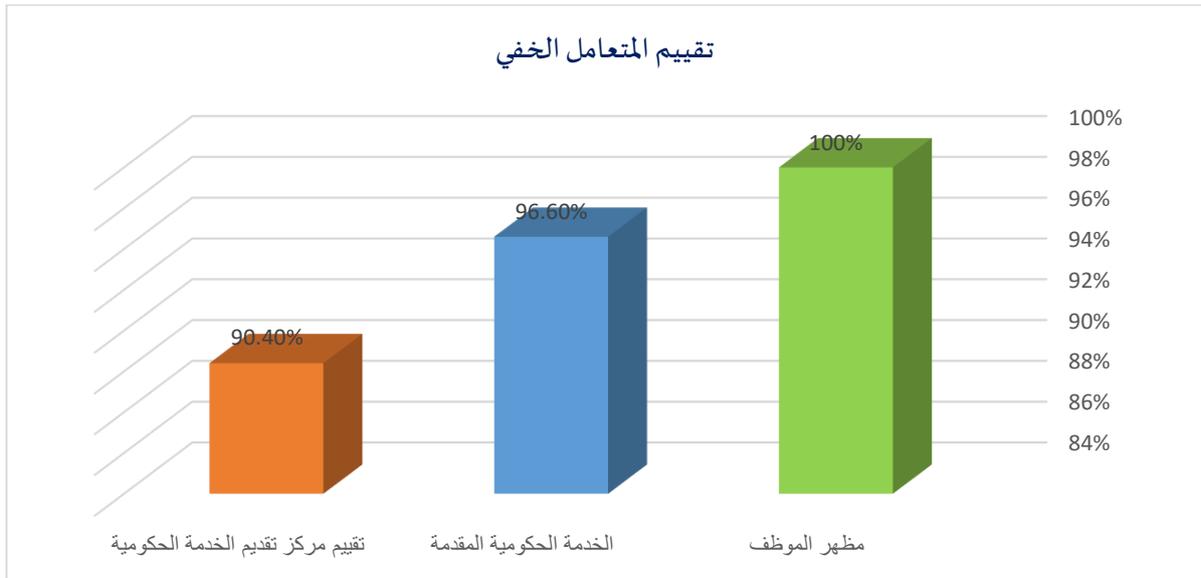
ثانياً: تكليف موظفين غير معروفين للدوائر الخارجية لتنفيذ زيارات ميدانية (ملحق رقم 8) لبعض المراكز خارج الوزارة لتقييم المراكز وفق محاور استبانة المتعامل الخفي، وجاءت النتائج على الشكل التالي:

1. تحليل استبانة المتعامل الخفي

الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	المحور
100%	1.00	مظهر الموظف
96.6%	0.966	الخدمة الحكومية المقدمة
90.4%	0.904	تقييم مركز تقديم الخدمة الحكومية

- يتضح من الجدول السابق أن الوزن النسبي لإلتزام الموظف بالمظهر يساوي 100% حيث تبين بأن جميع الموظفين ملتزمين بوضعية جلوس مناسبة، وبالأداب العامة واللباس الرسمي وحسن الهيئة والمظهر.
- كما ويتضح أن التزام الموظفين بالخدمة الحكومية المقدمة بلغ 96.6%، حيث أنهم ببداية الخدمة بادروا بالتحية وحسن المعاملة، وأثناء تقديم الخدمة كانوا لبقين بالحديث، ويتحدثون بلغة مفهومة وبنبرة صوت تحترم الخصوصية، وأبدوا إهتمامهم بمتلقي الخدمة من خلال الاستماع والتفاعل، وكانت الخدمة سريعة والمعلومات صحيحة، أما في نهاية الخدمة فقد سأل الموظفون متلقي الخدمة عن أي خدمات أخرى، وجمال الموظف متلقي الخدمة بعبارات شكر، وقد انتهت الخدمة بإبتسامة.
- ويتضح كذلك أن تقييم مركز تقديم الخدمة يساوي 90.4%، حيث كانت المقاعد بحالة جيدة والأرضية الخاصة بمركز الخدمة نظيفة ومرتبعة، كما وكان الجو العام يمتاز بالهدوء، والإضاءة والرائحة المناسبة، كما وكان مدخل مكان الخدمة نظيف ومتوفر به سلة مهملات لاستخدام متلقي الخدمة.

2. الشكل التالي يوضح تحليل استبانة المتعامل الخفي:



النشاط المتعلق بتقديم مقترح لتطوير موقع الوزارة الإلكتروني باللغة الإنجليزية لتقديم خدمات أفضل لمتلقي الخدمة

تم إنجاز المقترح وإعداد خطة تنفيذية لتطبيقه وتقديم المقترح لوكيل الوزارة بمخاطبة رسمية، وذلك بهدف تعزيز جودة الخدمات وتحقيق التطور والاستمرار بما يساهم في الوصول إلى الجودة الشاملة في تقديم الخدمات الحكومية (ملحق رقم 9).

أولاً: مقترح تطوير موقع الوزارة الإلكتروني بإضافة اللغة الإنجليزية

يهدف هذا المقترح لوضع آلية لعمل موقع لوزارة الأوقاف والشؤون الدينية باللغة الإنجليزية تعم من خلاله الفائدة العلمية والمعرفية ومتابعة اخبار الوزارة لغير الناطقين باللغة العربية والهدف الأسمى تعريف الغير ناطقين بالعربية والغير مسلمين بالإسلام.

هذا المشروع بحاجة لتعاون دائرة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات ودائرة الاعلام. المرحلة الأولى للمشروع هي تصميم موقع للوزارة مشابه تمام للموقع باللغة العربية من خلال وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات. المرحلة الثانية بعد ان يصبح الموقع جاهز من الناحية البرمجية والتصميمية المبنية على أساس التعامل باللغة الإنجليزية هي تعزيز محتوى الموقع من خلال ترجمة المحتويات التي سنوضحها من خلال صور مع تعليقات من خلال وحدة الاعلام وبعد تدقيقها واعتمادها يتم ارسالها لوحدة تكنولوجيا المعلومات لنشرها على الموقع.

بالإضافة لعمل مستخدم أدمن لوحدة الاعلام يستطيعوا من خلاله إضافة الاخبار اليومية والعاجلة اول بأول على الموقع.

أهمية وفوائد الموقع الإلكتروني باللغة الإنجليزية:

1. توصيل رسالة الوزارة: يمكن للموقع الإلكتروني أن يوصل رسالة الوزارة لملايين الناس عبر الإنترنت حيث سيكون الموقع الخاص بالوزارة متاح للدخول إليه من قبل كل الناس في جميع العالم وفي أي وقت وذلك عبر مواقع التواصل الاجتماعي التي سيتم ربط موقعك الإلكتروني بها.
2. تحسين الصورة المؤسسية: إن أي عمل مهما كان صغير وبسيط فالموقع الإلكتروني سيجعل له قيمة وسيكون على قائمة الأعمال الكبيرة التي لها حضور على الإنترنت لذلك يجب الاهتمام بالموقع الإلكتروني حتى نستطيع أن نبرز هوية الوزارة بصورة أفضل وأكثر فعالية.
3. توصيل قضية القدس والقضية الفلسطينية لأكبر فئة ممكنة
4. تجييش التعاطف والتأزر مع كافة قضايا الوزارة في شتى المجالات الثقافية والاجتماعية والاغاثية

5. تسليط الضوء على أهم إنجازات الوزارة التي تهتم الممولين والمستثمرين في تنمية أموال وأراضي الوقف الإسلامي واعداد المساجد والمساعدات الاغاثية
6. فتح قنوات التواصل مع العالم الخارجي وتعزيز الشفافية والمصداقية الإعلامية.

وزارة الأوقاف والشؤون الدينية
دولة فلسطين - غزة



وحدة الحاسوب: وضع ايقونة اعلى الصفحة الرئيسية Eng

تنقل الزائر للموقع لموقع الوزارة باللغة الإنجليزية

المركز الإعلامي الادارات والمديريات عن الوزارة الخدمات الإلكترونية اتصل بنا Q

وزارة الأوقاف والشؤون الدينية
دولة فلسطين - غزة

وحدة الحاسوب: في المرحلة الأولى من تصميم الموقع ترجمة العناوين الرئيسية للصفحة للغة الانجليزية

بالإضافة لوضع شعار الوزارة باللغة الإنجليزية



بالإضافة لعمل صفحة فيس بوك باللغة الإنجليزية



وحدة الاعلام: ترجمة محتويات الموقع الداخلية مثل عن الوزارة خلال فترة تجهيز الموقع الالكتروني من قبل الاخوة في وحدة الحاسوب



استبدال المرييات العربية باخرى باللغة الانجليزية يكون هدفها التعريف بتعاليم الإسلام

<p>الرئيسية</p> <p>المركز الإعلامي الفتاوى الخدمات الإلكترونية</p>	<p>التصنيفات</p> <p>الأخبار ندوات ومؤتمرات بيانات وتصريحات نشرات وإصدارات مقالات</p>	<p>مواقع ذات صلة</p> <p>بيوت مطمئنة إذاعة القرآن الكريم - غزة كلية الدعوة الإسلامية</p>	<p>للتواصل معنا</p> <p>غزة الرمال الجنوبي. مفتتح أنصار info@palwakf.ps (+970) 8-262-3106 (+970) 59-308-2300</p>
---	---	--	--

إذاعة القرآن الكريم

الفجر | 3:57 | الظهر | 12:39 | العصر | 4:18 | المغرب | 7:40 | العشاء | 9:09

وحدة الحاسوب في مرحلة تصميم الموقع ترجمة العناوين الرئيسية حسب الموقع العربي

<p>مقالات</p> <p>حينما نطفي «البرستيجية» على «الإنسانية» 11.49.31 2022-03-17</p> <p>قصة «المصحف الأسير» في غزة.. جانب من هوية فلسطين 13.12.56 2021-07-12</p> <p>مسجد السيد هاشم في غزة يحتضن قبر جد الرسول هاشم بن عبد مناف 10.27.10 2021-07-08</p>	<p>مؤتمرات</p> <p>مشاركون يوصون بضرورة نشر الوعي بمخاطر أزمة السوء والاتوقف عن تكفير المسلم 11.24.07 2017-03-08</p> <p>الأوقاف تنظم مؤتمرها العلمي الدولي «أزمة الفهم وعلاقتها بظاهرة التطرف والعنف» 10.04.07 2017-03-07</p> <p>الأوقاف تستضيف برنامج تدريبي خاص بمحذراء المؤسسات الحكومية 10.31.49 2016-07-24</p>	<p>الأكثر قراءة</p> <p>الأوقاف تعلن أسماء حجاج غزة المقبولين للحج هذا العام 1443 هـ / 2022م 16:58:31 2022-05-14</p> <p>الأوقاف تحدد أماكن إقامة صلاة عيد الفطر في العراء 11:18:50 2022-04-27</p> <p>أسماء المقابر المغلقة والبديلة في قطاع غزة 10:18:00 2022-02-07</p>
--	---	---

الصور

وحدة الاعلام ترجمة محتويات العناوين الرئيسية مثل المؤتمرات والمقالات والأكثر قراءة والصور وتجهيزها لنشرها على الموقع الإلكتروني من خلال وحدة الحاسوب

ثانياً: خطة مقترح تطوير موقع الوزارة الإلكتروني بإضافة اللغة الانجليزية

الهدف رقم (1): التحول الالكتروني

البرنامج رقم (1): تطوير موقع الوزارة الالكتروني باللغة الانجليزية

نسبة الإنجاز	الوزن النسبي %	مصدر التكلفة		فترات التنفيذ							الجهة المساندة	الجهة المسؤولة	مؤشر الأداء	الأنشطة		
		داخلي	خارجي	12	11	10	9	8	7	6					5	
													العلاقات العامة	وحدة الحاسوب	ترجمة كافة العناوين	تصميم الموقع من خلال ترجمة العناوين الرئيسية للصفحة الرئيسية
													العلاقات العامة	وحدة الحاسوب	انشاء الصفحة	انشاء صفحة فيسبوك باللغة الإنجليزية تحتوي على نبذة عامة عن الوزارة والرؤية والرسالة باللغة الانجليزية
													العلاقات العامة	وحدة الحاسوب	ترجمة المحتوى	ترجمة محتويات الموقع الداخلية وترجمة أسماء الوحدات والإدارات العامة ومجالات عمل الوزارة والغايات والأهداف الاستراتيجية وأهم المؤشرات التي يمكن نشرها عبر الموقع
													العلاقات العامة	وحدة الحاسوب	إعادة الصياغة	إعادة صياغة كافة المحتويات الرئيسية (النشأة - الرسالة - الرؤية - القيم - مجالات العمل - الأهداف - البرامج)
													العلاقات العامة	وحدة الحاسوب	تصميم الجرافيك	تصميم الموقع وفق نمط تصميم الموقع باللغة العربية
													العلاقات العامة	وحدة الحاسوب	نشر الموقع بشكل رسمي	البدء بنشر المحتوى المترجم عبر الموقع ومواقع التواصل الاجتماعي باللغة الإنجليزية بعد اعتماد التدقيق النهائي

انتهى التقرير،،،

الملاحق

ملحق رقم (1)



دولة فلسطين
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية
وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي



التاريخ:	24 شوال 1443 هـ
الموافق:	2022/05/25 م
الرقم:	و.ت.ط / 109-22
المرفقات:	

الأخ/ د. عبد الهادي سعيد الأغا حفظه الله

وكيل وزارة الأوقاف والشؤون الدينية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

الموضوع/ الخطة الإرشادية لتطبيق ميثاق خدمة متلقي الخدمات

تهديكم وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي خالص التحيات، ونسأل الله لكم دوام الصحة والعافية، بالإشارة إلى الموضوع أعلاه، وعطفاً على القرار الصادر عن الأمانة العامة رقم (9/17/2022م) بشأن تطبيق ميثاق خدمة متلقي الخدمات الحكومية المعتمد، نرفق لعطوفتكم الميثاق مع توضيح أوقات ومكان تقديم الخدمات، وبيانات الاتصال والتواصل الخاصة بالوزارة، إضافة للخطة الإرشادية المتعلقة بتطبيق الميثاق، وتحديد الأنشطة المتعلقة بتطبيق الميثاق حتى منتصف شهر 12 من العام 2022م، علماً بأنه تم تزويد الأمانة العامة بتاريخ 2022/05/24م بالميثاق، والخطة الإرشادية الكترونياً، وعليه يرجى التفصل بإرسال النسخة الورقية للأمانة العامة لمجلس الوزراء.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

أخوكم

د. محمد أبو مصطفى



مرفق طيه:

ميثاق خدمة متلقي الخدمات

الخطة الإرشادية

صورة:

الملف



الخطة الإرشادية لتطبيق الميثاق

ملاحظات	التاريخ	الجهة المنفذة	النشاط
تعميم الميثاق			
مرفق نسخة الكترونية	2022/6/5م	العلاقات العامة والاعلام	طباعة البروشور عدد 1000 نسخة
تنفيذ عدد (4-5) فيديو شهريا	2022/6/15م		تنفيذ انفوجر افيك توضيحي للوثيقة
عدد (6) ستاند على مدخل الوزارة والمديريات	2022/6/15م		وضع الستاند على مدخل الوزارة ومراكز الخدمة التابعة لها
عدد 2 زيارة أسبوعيا لمراكز الخدمة حسب الجدول المعد	2022/6/20م		توزيع البروشور أو الكتيب على عينة من متلقي خدمات الوزارة وموظفي الوزارة ومراكز الخدمة
	2022/6/30م		نشر الميثاق على موقع الوزارة وحسابات التواصل
مرتين أسبوعياً	2022/7/6م		إرسال رسالة SMS لعينة من متلقي خدمات الوزارة
تنفيذ عدد (2) فيديو شهريا	2022/8/1م		تصميم مقطع فيديو انفوجر افيك لدليل الاجراءات والخدمات
توعية الموظفين			
تصور حول الورشة + تقرير ختامي عن مجريات عمل الورشة	2022/7/15م	الجودة والتطوير المؤسسي	ورشة عمل لموظفي الوزارة ومراكز الخدمة حول الميثاق والاستفادة منه عدد (1)
إعداد المادة التدريبية + اصدار شهادات	2022/8/15م		لقاءات تدريبية لموظفي الوزارة ذوي العلاقة بمتلقي الخدمة حول كيفية تطبيق ما ورد في الميثاق عدد (4)

التطوير المؤسسي			
الأملك الوقفية	12/15-6/1	الجودة والتطوير المؤسسي + الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات	حوسبة برنامج الأملك المرحلة الأولى والمرحلة الثانية.
الشئون الإدارية	12/15-6/1		حوسبة وتدشين برنامج المواصلات المحوسب.
التعليم الشرعي	12/15-6/1		حوسبة برنامج خدمات الطلبة بكلية الدعوة الاسلامية بفرعها.
التعليم الشرعي	12/15-6/1		حوسبة برنامج خدمات المحاضرين بكلية الدعوة الاسلامية بفرعها
التعليم الشرعي	12/15-6/1		حوسبة برنامج التعليم عن بُعد لصالح التعليم الشرعي.
العلاقات العامة والإعلام	12/15-6/1		تطوير موقع إذاعة القرآن الكريم على الويب، وتطبيق الإذاعة الإلكتروني.
الشئون الإدارية	12/15-6/1		حوسبة نموذج تقرير انجازات موظف شئون دينية.
2 عملية للحج والعمرة 2 عملية للزكاة 3 عملية للأملك	9/30 – 6/1	الجودة والتطوير المؤسسي + الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات	دراسة دليل الإجراءات وتبسيط 7 عمليات إجرائية ضمن رؤية تكاملية في حوسبة هذه الإجراءات
1 عملية للزكاة 1 عملية للأملك 1 عملية للحج والعمرة	15/12-10/1	الجودة والتطوير المؤسسي + الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات	إعادة هندسة 3 عمليات كمدخل لتجويد وتطوير الأداء المؤسسي بالوزارة وحوسبتها
تطوير بيئة العمل المكانية	2022/10/1م	الجودة والتطوير المؤسسي + الشؤون الإدارية والمالية	إعادة تنظيم وترتيب موجودات مراكز الخدمة
تطوير بيئة العمل المكانية	2022/11/1م		تقديم إرشادات حول تحقيق الأمن والسلامة لمقدمي الخدمة ومتلقي الخدمات

تطوير بيئة العمل المكانية	2022/10/15م		تطوير أنظمة توزيع الإضاءة، التبريد، التهوية
مرفق الاستبانة	2022/11/15م	الجودة والتطوير المؤسسي	إعداد استمارة قياس رضا متلقي الخدمة وفقاً لما ورد في الميثاق من معايير وتعبئتها من خلال متلقي الخدمة وتحليلها والتطوير بناءً على نتائجها
إنجاز التصور	2022/7/1م	الجودة والتطوير المؤسسي	تقديم تصور حول تشكيل مجلس الجودة في الوزارة
إصدار قرار إداري	2022/6/15م	الجودة والتطوير المؤسسي	تشكيل لجنة لتطوير مراكز الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة
- مرفق الاستبانة - مؤسسات عامة وخاصة	2022/12/1م	الجودة والتطوير المؤسسي	إعداد استبانة لقياس مدى رضا شركاء الوزارة
مرفق الاستبانة	2022/7/1م	الجودة والتطوير المؤسسي	إعداد استبانة المتلقي الخفي لتقييم مراكز الخدمة
إعداد المقترح	2022/7/1م	الجودة والتطوير المؤسسي + الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات	تقديم مقترح لتطوير موقع الوزارة الإلكتروني باللغة الإنجليزية لتقديم خدمات أفضل لمتلقي الخدمة
-	شهرياً	الجودة والتطوير المؤسسي	إعداد تقرير عمل شهري حول تنفيذ الميثاق وإرساله للأمانة العامة لمجلس الوزراء

ملحق رقم (2)



دولة فلسطين
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية
وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي



التاريخ: 1443هـ
الموافق: 2022/07/21م
الرقم: و.ت.ط / 22-138
المرفقات:

الأخ/ أ. أنور أبو شاويش

مدير عام وحدة العلاقات العامة والإعلام

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الموضوع/ تعميم ميثاق خدمة متلقي خدمات الوزارة

تهديكم وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي خالص التحيات، ونسأل الله لكم دوام الصحة والعافية، بالإشارة إلى الموضوع أعلاه، مرفق لسيادتكم كشف بأسماء وجهات متعاملين مع الوزارة ومديرياتها مع أرقام التواصل الخاصة بهم، وعليه يرجى التفضل بتعليماتكم لجهة الاختصاص طرقكم لإرسال رسائل قصيرة (sms) متعلقة بميثاق خدمة متلقي خدمات الوزارة، وذلك بشكل دوري مرتين أسبوعياً لمدة شهر.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

أخوكم

د. محمد أبو مصطفى

مدير الوحدة



مرفق طيه:
كشف المتعاملين

صورة:
الملف



☒ Email: info@palwakf.ps - 🌐 Web: - (1339) - التلغون الداخلي: 2623114-2623117 - غزة

ملحق رقم (3)



التاريخ:	1443 هـ
الموافق:	2022/07/21 م
الرقم:	و.ت.ط / 22-139
المرفقات:	

الأخ/ أ. أنور أبو شاويش

مدير عام وحدة العلاقات العامة والإعلام

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الموضوع/ تصميم مقطع فيديو انفو جرافيك

تهديكم وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي خالص التحيات، ونسأل الله لكم دوام الصحة والعافية، بالإشارة إلى الموضوع أعلاه، واستنادا إلى الخطة التشغيلية لوحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي يرجى التفضل بالإيعاز لجهة الاختصاص طرفكم تصميم مقاطع فيديو انفو جرافيك لعدد (10) عمليات من دليل الإجراءات، ودليل الخدمات، ليتم تعميمها عبر وسائل التواصل الخاصة بالوزارة وغيرها.

ملاحظة: مراجعة وحدة التخطيط لتزويدكم بالمواد اللازمة للتصميم من الأدلة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

أخوكم

د. محمد أبو مصطفى

مدير الوحدة



مرفق طيه:

صورة:
الملف



☒ Email: info@palwakf.ps - 🌐 Web: - (1339) - 2623114-2623117 - غزة: ☎

ملحق رقم (4)



دولة فلسطين
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية
وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي



التاريخ:	1443هـ
الموافق:	2022/07/21م
الرقم:	و.ت.ط / 137-22
المرفقات:	

الأخ/ أ. أنور أبو شاويش

مدير عام وحدة العلاقات العامة والإعلام

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الموضوع/ توفير موظف للتغطية الإعلامية لميثاق الخدمة

تهديكم وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي خالص التحيات، ونسأل الله لكم دوام الصحة والعافية، بالإشارة إلى الموضوع أعلاه، يرجى العمل على توفير موظف من طرفكم يوم الأحد الموافق 2022/07/24م من بداية الدوام الساعة 08:00 صباحا حتى نهاية الدوام الساعة 03:00 مساءً وذلك للتغطية الإعلامية لنشر وتعميم ميثاق خدمة متلقي خدمات الوزارة في جميع المديريات بمرافقة وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

أخوكم
محمد أبو مصطفى
مدير الوحدة



مرفق طيه:

صورة:
الملف



☒ Email: info@palwakf.ps - 🌐 Web: - (1339) - التتفون الداخلي: 2623114-2623117 - غزة: 📞

ملحق رقم (5)



تشهد وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية بأن الأخ:

محمد يحي الجخبير

قد حضر لقاءً تدريبياً بعنوان:

الاستفادة من ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة الأوقاف

والذي عُقد يوم الأربعاء الموافق 2022/09/07م

مع أطيب الأمنيات بدوام التقدم

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية



تشهد وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية بأن الأخ:

دعاء نزار حسن أيوب

قد حضر لقاءً تدريبياً بعنوان:

الاستفادة من ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة الأوقاف

والذي عُقد يوم الأربعاء الموافق 2022/09/07م

مع أطيب الأمنيات بدوام التقدم

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية



تشهد وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية بأن الأخ:

منال عبد الرحمن ابو سحنية

قد حضر لقاءً تدريبياً بعنوان:

الاستفادة من ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة الأوقاف

والذي عُقد يوم الأربعاء الموافق 2022/09/07م

مع أطيب الأمنيات بدوام التقدم

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي

وزارة الأوقاف والشؤون الدينية



تشهد وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية بأن الأخ:

عبد الله ممدوح أبو عبيد

قد حضر لقاءً تدريبياً بعنوان:

الاستفادة من ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة الأوقاف

والذي عُقد يوم الأربعاء الموافق 2022/09/07م

مع أطيب الأمنيات بدوام التقدم

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي

وزارة الأوقاف والشؤون الدينية



تشهد وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية بأن الأخ:

أحمد حسن الشكري

قد حضر لقاءً تدريبياً بعنوان:

الاستفادة من ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة الأوقاف

والذي عُقد يوم الأربعاء الموافق 2022/09/07م

مع أطيب الأمنيات بدوام التقدم

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي

وزارة الأوقاف والشؤون الدينية



تشهد وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية بأن الأخ:

صخر عطا الرضيع

قد حضر لقاءً تدريبياً بعنوان:

الاستفادة من ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة الأوقاف

والذي عُقد يوم الأربعاء الموافق 2022/09/07م

مع أطيب الأمنيات بدوام التقدم

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي

وزارة الأوقاف والشؤون الدينية



تشهد وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية بأن الأخ:

محمد صلاح القريناوي

قد حضر لقاءً تدريبياً بعنوان:

الاستفادة من ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة الأوقاف

والذي عُقد يوم الأربعاء الموافق 2022/09/07م

مع أطيب الأمنيات بدوام التقدم

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي

وزارة الأوقاف والشؤون الدينية



تشهد وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية بأن الأخ:

البراء أحمد خلة

قد حضر لقاءً تدريبياً بعنوان:

الاستفادة من ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة الأوقاف

والذي عُقد يوم الأربعاء الموافق 2022/09/07م

مع أطيب الأمنيات بدوام التقدم

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي

وزارة الأوقاف والشؤون الدينية



تشهد وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية بأن الأخ:

إبراهيم عامر شتات

قد حضر لقاءً تدريبياً بعنوان:

الاستفادة من ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة الأوقاف

والذي عُقد يوم الأربعاء الموافق 2022/09/07م

مع أطيب الأمنيات بدوام التقدم

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي

وزارة الأوقاف والشؤون الدينية



تشهد وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية بأن الأخ:

محمد حمدي الكحلوت

قد حضر لقاءً تدريبياً بعنوان:

الاستفادة من ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة الأوقاف

والذي عُقد يوم الأربعاء الموافق 2022/09/07م

مع أطيب الأمنيات بدوام التقدم

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي

وزارة الأوقاف والشؤون الدينية



تشهد وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية بأن الأخ:

خولة علي محمود حرارة

قد حضر لقاءً تدريبياً بعنوان:

الاستفادة من ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة الأوقاف

والذي عُقد يوم الأربعاء الموافق 2022/09/07م

مع أطيب الأمنيات بدوام التقدم

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية



تشهد وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية بأن الأخ:

زينب نوفل راضي

قد حضر لقاءً تدريبياً بعنوان:

الاستفادة من ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة الأوقاف

والذي عُقد يوم الأربعاء الموافق 2022/09/07م

مع أطيب الأمنيات بدوام التقدم

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية



تشهد وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية بأن الأخ:

إبراهيم سليمان المصري

قد حضر لقاءً تدريبياً بعنوان:

الاستفادة من ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة الأوقاف

والذي عُقد يوم الأربعاء الموافق 2022/09/07م

مع أطيب الأمنيات بدوام التقدم

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية



تشهد وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية بأن الأخ:

عبد الكريم زياد الخطيب

قد حضر لقاءً تدريبياً بعنوان:

الاستفادة من ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة الأوقاف

والذي عُقد يوم الأربعاء الموافق 2022/09/07م

مع أطيب الأمنيات بدوام التقدم

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية



تشهد وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية بأن الأخ:

أحمد نعيم حسني ثلجي

قد حضر لقاءً تدريبياً بعنوان:

الاستفادة من ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة الأوقاف

والذي عُقد يوم الأربعاء الموافق 2022/09/07م

مع أطيب الأمنيات بدوام التقدم

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية



تشهد وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية بأن الأخ:

محمد محمود محمد النجار

قد حضر لقاءً تدريبياً بعنوان:

الاستفادة من ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة الأوقاف

والذي عُقد يوم الأربعاء الموافق 2022/09/07م

مع أطيب الأمنيات بدوام التقدم

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية



تشهد وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية بأن الأخ:

حسام يوسف حسن النجار

قد حضر لقاءً تدريبياً بعنوان:

الاستفادة من ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة الأوقاف

والذي عُقد يوم الأربعاء الموافق 2022/09/07م

مع أطيب الأمنيات بدوام التقدم

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي

وزارة الأوقاف والشؤون الدينية



تشهد وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية بأن الأخ:

زياد أحمد بركة أبو دقة

قد حضر لقاءً تدريبياً بعنوان:

الاستفادة من ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة الأوقاف

والذي عُقد يوم الأربعاء الموافق 2022/09/07م

مع أطيب الأمنيات بدوام التقدم

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي

وزارة الأوقاف والشؤون الدينية



تشهد وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية بأن الأخ:

أحمد عبد الله سليمان أبو جزر

قد حضر لقاءً تدريبياً بعنوان:

الاستفادة من ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة الأوقاف

والذي عُقد يوم الأربعاء الموافق 2022/09/07م

مع أطيب الأمنيات بدوام التقدم

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية



تشهد وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية بأن الأخ:

السيد صفوت أبو جهل

قد حضر لقاءً تدريبياً بعنوان:

الاستفادة من ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة الأوقاف

والذي عُقد يوم الأربعاء الموافق 2022/09/07م

مع أطيب الأمنيات بدوام التقدم

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية



تشهد وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية بأن الأخ:

محمد كمال عماد الدين

قد حضر لقاءً تدريبياً بعنوان:

الاستفادة من ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة الأوقاف

والذي عُقد يوم الأربعاء الموافق 2022/09/07م

مع أطيب الأمنيات بدوام التقدم

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي

وزارة الأوقاف والشؤون الدينية

ملحق رقم (6)



دولة فلسطين
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية
وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي



التاريخ:	22 ذوالقعدة 1443 هـ
الموافق:	2022/06/19 م
الرقم:	و.ت.ط / 114-22
المرفقات:	

الأخ/ د. عبد الهادي سعيد الأغا حفظه الله
وكيل وزارة الأوقاف والشؤون الدينية
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الموضوع/ تصور مقترح لتشكيل مجلس الجودة في الوزارة

تهديكم وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي خالص التحيات، ونسأل الله لكم دوام الصحة والعافية، بالإشارة إلى الموضوع أعلاه، واستنادا إلى الخطة التشغيلية لعام 2022 م، والخطة الإرشادية المتعلقة بتطبيق ميثاق خدمة متلقي خدمات الوزارة، نرفق لعطوفتكم مقترح تشكيل مجلس الجودة في الوزارة وفق مخطط تفصيلي يحدد أهم محاور تشكيل المجلس كمدخل تنظيمي من مداخل تحسين الأداء والمحافظة على استمرارية وتطوير البناء التنظيمي.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

أخوكم
د. محمد أبو مصطفى
مدير عام الوحدة



مرفق طيه:
التصور المقترح
صورة:
الملف



☒ Email: info@palwakf.ps - ☎ Web: - (1339) - التلغراف الداخلي: 2623114-2623117 - غزة

ملحق رقم (7)

استبانة المتعامل الخفي

المحور الأول: معلومات عامة

.....	نوع تقديم الخدمة	المديرية
.....	اسم موظف تقديم الخدمة	مكان تقديم الخدمة
.....	العدد المفترض تواجدهم أثناء تقديم الخدمة	عدد موظفي تقديم الخدمة
.....	مدة تقديم الخدمة الفعلية	مدة الانتظار قبل تقديم الخدمة

المحور الثاني: مظهر الموظف

ملاحظات	لا	نعم	
			هل يوجد بطاقة تعريفية للموظف
			هل استخدام الموظف وضعية جلوس مناسبة
			ملتزم بالآداب العامة (عدم التدخين، عدم الأكل (...،
			ملتزم بلباس رسمي
			حسن الهيئة والمنظر معايير النظافة العامة (الشعر مرتب الاظافر، خلو الملابس من البقع، المكتب مرتب ونظيف)

المحور الثالث: الخدمة الحكومية المقدمة

ملاحظات	لا	نعم	
			أولاً: بداية الخدمة
			المبادرة بالتحية أو الرد بأفضل منها
			حسن المعاملة (مبتسم، لطيف، مهذب)
			ثانياً: تقديم الخدمة
			هل الموظف لبق بالحديث ويتحدث بلغة مفهومة وبنبرة صوت تحترم خصوصيتك

			يقدم الموظف خدمة سريعة
			يستخدم الموظف اسمك أو لقبك خلال الخدمة مثلاً أستاذ، ..
			يهتم الموظف بتلقي الخدمة من ناحية الاستماع الجيد لمتلقي الخدمة وعدم التحدث مع الآخرين
			هل كانت المعلومات كافية لدي الموظف
			مدي صحة المعلومات التي يقدمها الموظف لمتلقي الخدمة
			ثالثاً: نهاية الخدمة
			سألك الموظف عن خدمات أخرى تريدها
			جامل الموظف متلقي الخدمة بعبارات شكر أو ابتسامة

المحور الرابع: تقييم مركز تقديم الخدمة الحكومية

ملاحظات	لا	نعم	
			أولاً: منطقة الانتظار الخاصة بمتلقي الخدمة
			المقاعد بحالة جيدة
			الأرضية الخاصة بمنطقة تلقي الخدمة نظيفة
			ثانياً: المظهر العام لمركز تقديم الخدمة
			الجو العام يمتاز بالهدوء
			الإضاءة مناسبة
			رائحة المكان مناسبة
			وجود سلة مهملات خاصة لاستخدام متلقي الخدمة
			نظافة مدخل المكان

ملحق رقم (8)



دولة فلسطين
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية
وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي



التاريخ:	24 صفر 1444 هـ
الموافق:	2022/09/20 م
الرقم:	و.ت.ط / 191-22
المرفقات:	

الأخ الدكتور/ محمود عودة سعيد حفظه الله
مدير دائرة السياسات والتخطيط

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الموضوع / تقرير زيارات المتلقي الخفي

تهديكم وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي خالص التحيات، ونسأل الله لكم دوام الصحة والعافية، بالإشارة إلى الموضوع أعلاه، مرفق لسيادتكم تقرير المتلقي الخفي، والذي جاء بناءً على النشاط المتعلق باستبانة المتلقي الخفي لتقييم مراكز الخدمة في وزارة الأوقاف وفق الخطة الإرشادية لتطبيق الميثاق.

وإستناداً إلى ما سبق تم زيارة عدة مراكز خدمة للتأكد من مدى جودة تقديم الخدمة لمتلقي الخدمات، ومن هذه المراكز:

- 1- وحدة الزكاة والإغاثة .
- 2- دائرة التراث الإسلامي.
- 3- مديرية أوقاف غزة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

بإتح / اسماعيل
حفظكم عن خلف طابع

مرفق:
استبانة
التقرير

أخوكم
أ. حسام يوسف النجار

أخوكم
أ. اسماعيل أبو عمشة

صورة:
الملف





دولة فلسطين
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية



وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي

تقرير زيارات مراكز الخدمة

اسم الموظف	وقت الزيارة	مركز الخدمة
الموظف اسماعيل جميل أبو عمشة	9:30 صباحاً	دائرة الأملاك - مديرية غزة
تقييم المركز		
تمت زيارة الدائرة وتم الترحيب من موظف الاستقبال وتوجيهنا للدائرة المختصة "دائرة الأملاك"، حيث تم الاستقبال من رئيس الدائرة وتوجيهنا للموظف المختص بتأجير الأملاك الوقفية، وقد وضع الموظف المسؤول كافة الاجراءات والتفاصيل المتعلقة بتأجير الأراضي الوقفية في محيط مديرية غزة والاجراءات الاضافية المتعلقة بالجهات المختصة مثل البلدية.		

اسم الموظف	وقت الزيارة	مركز الخدمة
الموظف اسماعيل جميل أبو عمشة	9:45 صباحاً	لجنة الزكاة والإغاثة
تقييم المركز		
تم زيارة الادارة العامة وتم استقبالنا من موظف الاستقبال، وتوجيهنا للبحث الاجتماعي، ومن ثم رئيس قسم البحث الاجتماعي، وقد تم استقبالنا والترحيب بنا من قبل أ. محمود البيك كمواطن عادي، وتقبل الشكوى بخصوص المساعدات المالية المقدمة من قبلهم من مشاريع ترميم وإيجارات ومساعدات مالية وعينية ، وتم توجيهنا للإجراءات القانونية في حال تعرض المواطن للظلم والتسلسل الهرمي ، وأبدى استعداداه لحل المشكلة بشكل فوري، ورفع أي مظلمة تتعلق بجوانب تقديم الخدمات والمساعدات للمواطنين.		

اسم الموظف	وقت الزيارة	مركز الخدمة
الموظف حسام يوسف النجار	10:10 صباحاً	دائرة التراث الإسلامي
تقييم المركز		
وقد زرنا دائرة التراث الإسلامي وطلبنا منهم خدم، وهي: تحقيق مخطوطة في الفقه المقارن، وكانت استجابتهم للطلب واستقبالهم غاية في الأدب والاحترام، وكانت خبرتهم بالمخطوطات كبيرة، حيث قدّم الأستاذ: عبد اللطيف أبو هاشم كتاباً - لمتلقي الخدمة - جمع فيه جميع المخطوطات الموجودة.		



palwakfg
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية

غزة: 2623114-2623117 - التلغون الداخلي: (1339) - Web: - Email: info@palwakf.ps

ملحق رقم (9)



دولة فلسطين
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية
وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي



التاريخ:	24 شوال 1443 هـ
الموافق:	2022/05/25 م
الرقم:	و.ت.ط / 110-22
المرفقات:	

الأخ/ د. عبد الهادي سعيد الأغا حفظه الله
وكيل وزارة الأوقاف والشؤون الدينية
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الموضوع/ مقترح تطوير موقع الوزارة الالكتروني بإضافة اللغة الانجليزية

تهديكم وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي خالص التحيات، ونسأل الله لكم دوام الصحة والعافية،
بالإشارة إلى الموضوع أعلاه، واستنادا إلى الخطة التشغيلية لوحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي،
وخاصة النشاط المتعلق بتقديم مقترح لتطوير موقع الوزارة الالكتروني باللغة الإنجليزية بهدف تعزيز جودة
الخدمات وتحقيق التطور والاستمرار، نرفق لعطوفتكم المقترح الخاص بتطوير موقع الوزارة الالكتروني إلى
اللغة الإنجليزية بما يحقق ويساهم في الوصول إلى الجودة الشاملة في تقديم الخدمات الحكومية.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

أخوكم

د. محمد أبو مصطفى

مدير عام الوحدة



مرفق طيه:
المقترح
صورة:
الملف



✉ Email: info@palwakf.ps - 🌐 Web: - (1339) - التلغون الداخلي: 2623114-2623117 - غزة: 📞

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي



وزارة الأوقاف والشؤون الدينية- غزة
بريد إلكتروني: Plan.wakf@gmail.com
تليفون: 08- 2801820
فاكس: 08- 2801830