



التقرير النهائي لأنشطة الخطة الإرشادية الخاصة بتطبيق الميثاق

إعداد

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي
دائرة السياسات والتخطيط

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

الإعداد والتنظيم الهيكلي للتقرير

محمود عودة سعيد

مدير دائرة السياسات والتخطيط

الإعداد المكتبي

إسماعيل جميل أبو عمشة

جودة وتشغيل البرامج

وحدة الحاسوب

وزارة الأوقاف والشؤون الدينية

الموقع الإلكتروني www.palwakf.ps

هاتف رقم 2623117-2623114

فلسطين، قطاع غزة، دوار أنصار - بجوار مسجد زايد (الكتيبة)

مارس - 2023م

فهرس المحتويات

1.....	صفحة الإعداد
2.....	فهرس المحتويات
4.....	فهرس الجداول
5.....	مقدمة عامة حول تقرير الميثاق
6.....	منهجية ومحددات إعداد التقرير
6.....	تعميم الميثاق
8.....	توعية الموظفين
8.....	التطوير المؤسسي
9.....	الرؤية العامة لتشغيل وجودة البرامج:
10.....	متابعة عمل لجنة تشغيل وتطوير البرامج
10.....	أولاً: اللجنة المكلفة بتشغيل وتدقيق وجودة التطبيقات الإلكترونية:
11.....	ثانياً: تقييم كافة البرامج والتطبيقات الإلكترونية:
21.....	ثالثاً: البرامج الجديدة المقترحة خلال المرحلة القادمة:
22.....	رابعاً: التوصيات الختامية:
23.....	ثانياً: النشاط المتعلق بدراسة دليل الإجراءات وتبسيط عمليات إجرائية ضمن رؤية تكاملية في حوسبة هذه الإجراءات
23.....	الإطار العام لتبسيط الإجراءات
23.....	المقدمة:
25.....	أهداف تبسيط الإجراءات:
25.....	المنهجية المستخدمة في تبسيط إجراءات العمليات:
26.....	برنامج اللقاءات:
27.....	الإطار العملي لتبسيط الإجراءات
27.....	أولاً: وحدة الزكاة والإغاثة
29.....	ثانياً: الإدارة العامة للحج والعمرة
31.....	ثالثاً: الإدارة العامة للأماكن الوقفية
33.....	النتائج المتوقعة والتوصيات
33.....	النتائج المتوقعة من عملية تبسيط إجراءات العمليات:

33.....	التوصيات العامة:
	ثالثاً: النشاط المتعلق بإعادة تنظيم وترتيب مراكز الخدمة، وتقديم إرشادات الأمن والسلامة، وتطوير أنظمة توزيع الإضاءة، والتبريد، والتهوية.
34.....	
34.....	الملخص التنفيذي
35.....	المقدمة
36.....	المنهجية المتبعة في إعداد تقرير البيئة المكانية
38.....	إجراءات تطبيق الدراسة
39.....	الإجابة عن أسئلة الدراسة:
43.....	ملخص النتائج
43.....	التوصيات
44.....	ثالثاً: النشاط المتعلق بقياس مدى رضا شركاء الوزارة
44.....	المقدمة
44.....	المنهجية
47.....	النتائج والتوصيات
47.....	ملخص النتائج
47.....	التوصيات
49.....	الملاحق
53.....	ملحق رقم (3): خطة تطوير البيئة المكانية لعام 2023م

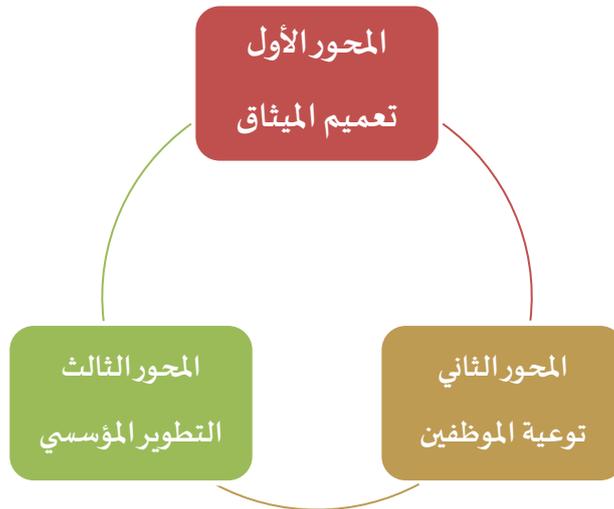
فهرس الجداول

- جدول رقم 1: عينة متلقي خدمات وزارة الأوقاف والشؤون الدينية 7
- جدول رقم 2: الرؤية العامة لتشغيل جودة البرامج 9
- جدول رقم 3: اللجنة المكلفة بتشغيل وتدقيق وجودة التطبيقات الإلكترونية 10
- جدول رقم 4: تقييم برامج منظومة القرآن الكريم 12
- جدول رقم 5: تقييم برامج منظومة المساجد 14
- جدول رقم 6: تقييم برامج منظومة الأملاك 16
- جدول رقم 7: تقييم برامج منظومة كلية الدعوة 17
- جدول رقم 8: تقييم برامج منظومة الدعوة والإرشاد 19
- جدول رقم 9: تقييم برامج منظومة تطوير الأداء المؤسسي 20
- جدول رقم 10: تقييم برامج منظومة الدائرة القانونية 20
- جدول رقم 11: تقييم برامج منظومة الشؤون الإدارية 21
- جدول رقم 12: البرامج الجديدة المقترحة خلال المرحلة القادمة 21
- جدول رقم 13: برنامج اللقاءات 26
- جدول رقم 14: جدول تبسيط عملية "حسابات لجان الزكاة" 27
- جدول رقم 15: تبسيط عملية "دراسة كشوفات الفقر وتقديم المساعدات" 28
- جدول رقم 16: تبسيط عملية "موسم العمرة" 29
- جدول رقم 17: تبسيط عملية "عقود السكن" 30
- جدول رقم 18: تبسيط عملية "تأجير عقار وقف" 31
- جدول رقم 19: تبسيط عملية "تنظيم مبادلة عقار وقف" 32
- جدول رقم 20 : محاور الاستبانة وعدد عباراتها 38
- جدول رقم 21 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية للنموذج الأول وبنوده 39
- جدول رقم 22: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية للنموذج الثاني وبنوده 40
- جدول رقم 23: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية للنموذج الثالث وبنوده 41
- جدول رقم 24: متوسط تحليل البيئة المكانية لجميع مراكز تقديم الخدمة 42
- جدول رقم 25 : الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لمحاور قياس مستوى رضا الشركاء الاستراتيجيين والتعرف على المجالات الممكنة لتحسين الصورة المجتمعية 45

انطلاقاً 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 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.
- الهيكل البنائي العام للتقرير



ونشير هنا إلى أن معظم الأنشطة المتعلقة بالمحاور السابقة تم إنجازها ضمن التقرير المرحلي الأول المرسل للأمانة العامة في شهر سبتمبر 2022م، أما هذا التقرير فيغطي باقي الأنشطة المحددة زمنياً ضمن خطة الأنشطة.

1- تم تنفيذ محاور خطة تنفيذ الميثاق بإتباع الإجراءات التالية:

الاستناد إلى قرار لجنة متابعة العمل الحكومي رقم (2022/171/09م) والإطار المرجعي لميثاق خدمة متلقي الخدمات الحكومية.

التنسيق مع وحدة العلاقات العامة، والحاسوب في الوزارة لتنفيذ الأنشطة المتعلقة بالميثاق.

تنفيذ لقاءات وزيارات وورش عمل خاصة بالميثاق.

تنفيذ جولات ميدانية للتأكد من تطبيق أنشطة خطة الميثاق.

ويتعلق بتعميم الميثاق من خلال أنشطة تم تحديدها زمنياً وفق الأنشطة التالية:

النشاط المتعلق بإرسال رسائل sms لعينة من متلقي خدمات الوزارة



تم تنفيذ النشاط ومخاطبة وحدة العلاقات العامة والإعلام (ملحق رقم-1) لإرسال رسائل قصيرة

لعينة من متلقي خدمات الوزارة حسب الجدول التالي:

رقم الجوال	اسم الشركة
+970595050070	أدفانستك 1 واتس
+972598444388	اسلام شركة سلطان
+972597809077	أكرم حمدونة م 1
+970595240082	الحساينة عبد الله
+972599868026	سامي شركة حبوش أب
+972566500604	شركة أبناء جمال ح
+972599482569	شركة أبو سعدة
+972599492556	شركة أدفانس تيك وا
+970595108800	شركة تقنيات بيسان
+972567004007	شركة زيرو
+970597566299	شركة سلطان ماسب
+972599166191	شركة شارب
+972599749956	شركة معين حمدونة

اسم الشركة	رقم الجوال
شركة هاني عطا الله	+972593355566
شركة سلطان	+972598685080
شركة الحساينة	+972593853736
شركة محمود	+972599606166
صالحية أبو ال أمين	+972599600812
صناع التقدم	+972599741288
شركة الوطن	+972599815531
شركة وسيم	+972599470440
علاء خطاب وسيم الخزندار	+970592737777
شركة ملك الرياضة	+972598222122
تغريد شركة السقا	+972599120611
أبو محمود طفايات العربي	+972599500999
شركة مشروبات المدينة	+970592622227
الشمعة المضيئة	+972599724224
عالم الكمبيوتر	+972599590555
صلاح النهضة	+972595456006
أدهم سمارت	+972592810109
شركة شمس	+972599847130
جبر الخزندار - ترنسات	+972599745303
جميل حبوش - مواد تنظيف	+972599868026
أحمد شبير	+972599402422
أبو خالد محيط صبرة	0599028270
شركة ستي تك سامر عاشور	+970592550666
كمبيوتر ستي تك	0592550666
تامر الجاروشة - قهوة اسكندر	+972599829792
شركة طلال مرتجي	+972595100066
أبو جواد الزهارة - زيرون	+972567003007
شركة بدري وهنية	+972566000418
أبو الأمير هارد روك	+970597434043

جدول رقم 1: عينة متلقي خدمات وزارة الأوقاف والشؤون الدينية

تم تنفيذ جميع الأنشطة المتعلقة بالمحور الثاني في التقرير المرحلي للخطة الإرشادية لتطبيق الميثاق، والذي تم إرساله للأمانة العامة لمجلس الوزراء خلال شهر سبتمبر 2022م، متضمناً ورشة العمل لموظفي الوزارة حول الميثاق ومدى الاستفادة منه، إضافة للقاءات التدريبية حول كيفية تطبيق ما ورد في الميثاق.

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

أولاً: النشاط المتعلق بحوسبة عدد (7) برامج خاصة بالإدارات

تم تنفيذ النشاط وإنجاز حوسبة البرامج باستثناء تطوير موقع الإذاعة تم ترحيله للعام القادم تقرير جودة وتشغيل البرامج

تمهيد:

تسعى لجنة جودة وتشغيل البرامج إلى متابعة جودة كافة البرامج الخاصة بالوزارة، وصولاً للتحويل الإلكتروني الشامل، ضمن رؤية محددة تتضمن ثلاث مسارات وهي:

1. ضبط العملية الإدارية الشاملة.
2. تعزيز الخدمات العامة للجمهور.
3. تشغيل وتسهيل عمل الإدارات المختلفة ومعالجة بعض الملفات.

الهدف العام للبرامج والتطبيقات:

1. الوصول لوزارة إلكترونية ذكية متكاملة ذات أداء عالي.
2. حوسبة كافة الخدمات الأساسية التي تقدمها الوزارة.
3. تطوير خدمات إلكترونية تلبي احتياجات وتطلعات المواطنين.
4. تطوير البيئة التكنولوجية في كافة الإدارات والوحدات التابعة للوزارة.
5. بناء مجتمع رقمي يساهم في تحقيق التنمية الشاملة والمستدامة.

الرؤية العامة لتشغيل وجودة البرامج:

تتضمن الرؤية ترتيب المهام داخل الوزارة بثلاث محددات رئيسية:

م	المحدد	البرنامج	الإدارة المختصة	نوع الخدمة	
				داخلي	خارجي
1	برامج لضبط العملية الإدارية الشاملة	منظومة الشؤون الإدارية	الإدارة العامة للشؤون الإدارية	√	
2	برامج موجهة للجمهور لتعزيز الخدمات العامة	تطبيق حلقتي	الإدارة العامة للقرآن الكريم		√
3		تطبيق بيوت مطمئنة	الإدارة العامة للوعظ والإرشاد		√
4		تطبيق احداثيات الأملاك	الإدارة العامة للأملاك الوقفية		√
5		تطبيق الخطباء والوعاظ	الإدارة العامة للوعظ والإرشاد		√
6		برنامج المساجد	الإدارة العامة للمساجد والمديريات		√
7		برنامج الأملاك	الإدارة العامة للأملاك الوقفية		√
8		برنامج المقابر	الإدارة العامة للأملاك الوقفية		√
9		منصة التدريب	وحدة التخطيط وتطوير الأداء		√
10		برنامج التحفيظ	الإدارة العامة للقرآن الكريم		√
11	برنامج ديوان الحفاظ	الإدارة العامة للقرآن الكريم		√	
12	برنامج المساجد	الإدارة العامة للمديريات والمساجد		√	
13	برنامج موظف شئون دينية	الإدارة العامة للمديريات والمساجد		√	
14	برامج مخصصة لتشغيل	تطبيق احداثيات المساجد	الإدارة العامة للمساجد والمديريات		√
16	وتسهيل عمل الإدارات	برنامج القبول والتسجيل	الإدارة العامة للشؤون الإدارية		√
17	المختلفة ومعالجة بعض الملفات	نظام التعليم الإلكتروني (المودل)	وحدة التعليم الشرعي		√
18		برنامج خدمات المحاضرين	وحدة التعليم الشرعي		√
19		تطبيق خدمات الطلبة	وحدة التعليم الشرعي		√
20		برنامج الخطباء والوعاظ	وحدة التعليم الشرعي		√
21		برنامج الشؤون القانونية	وحدة الشؤون القانونية		√

جدول رقم 2: الرؤية العامة لتشغيل جودة البرامج

متابعة عمل لجنة تشغيل وتطوير البرامج

أولاً: اللجنة المكلفة بتشغيل وتدقيق وجودة التطبيقات الإلكترونية:

بعد تشكيل لجنة متابعة تشغيل وجودة البرامج من قبل وكيل الوزارة، تم إرسال مخاطبة للإدارات من قبل رئيس اللجنة لعمل تقييم شامل للبرامج والتطبيقات التي تختص بعملهم الإداري والفني، مع تقديم مقترحات تطويرية لزيادة جودة البرامج:

م	الاسم	الجهة	الصفة	متابعة عمل البرامج	
				تقييم	مقترحات
1	م. محمود مطر	وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات	رئيساً		
2	أ. راني العدلوني	الإدارة العامة للمديريات والمساجد	عضواً	√	√
3	أ. إكرامي المدلل	دائرة الإعلام	عضواً		
4	م. سلام الأغا	وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات	عضواً		
5	م. نائر الهباش	وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات	عضواً		
6	أ. حمزة أهل	الإدارة العامة للأملاك الوقفية	عضواً	√	√
7	أ. محمد السلقاوي	الإدارة العامة للوعظ والإرشاد	عضواً		
8	أ. توفيق حماد	الإدارة العامة للقرآن الكريم	عضواً	√	√
9	أ. نور وشاح	الإدارة العامة للشئون الإدارية	عضواً	√	√
10	أ. محمد سليمان	وحدة الزكاة والإغاثة	عضواً	√	√

جدول رقم 3: اللجنة المكلفة بتشغيل وتدقيق وجودة التطبيقات الإلكترونية

- الإدارات التي لم تسلم تقييم ومقترحات تطوير لبرامجها:
 1. وحدة العلاقات العامة والإعلام.
 2. الإدارة العامة للوعظ والإرشاد.
- الإدارات التي بحاجة إلى إضافة أعضاء منها لمتابعة البرامج من خلالهم:
 1. مكتب الوكيل.
 2. التعليم الشرعي.
 3. الشئون القانونية.

ثانياً: تقييم كافة البرامج والتطبيقات الإلكترونية:

❖ منظومة القرآن الكريم:

عدد التطبيقات	عدد البرامج
1	2

اسم البرنامج	برنامج التحفيز
نوع الخدمة	داخلية (الموظفين)
خدمات البرنامج	<ol style="list-style-type: none"> 1. إصدار إحصائيات دورية لكل من: (المحفظين، عدد الطلاب، عدد المشرفين للاختبارات، عدد الحلقات). 2. متابعة وإدارة حلقات التحفيز من قبل المحفظين على مستوى القطاع. 3. إدارة كافة اختبارات التحفيز وتسجيل النتائج. 4. إصدار تقارير الاختبارات النهائية لصرف المكافآت للحفظة. 5. إصدار التقارير الخاصة بكل من: (المحفظين، المرشدين، رؤساء الشعب). 6. متابعة كافة الزيارات الميدانية للمشرفين حسب المناطق. 7. إتاحة الإمكانية لإضافة مركز أو حذفه، وعرض لكافة المراكز المسجلة على البرنامج. 8. يتم اعتماد كافة التقارير من قبل: (رئيس الشعبة، رئيس القسم، مدير الدائرة). 9. متابعة كافة العاملين على البرنامج حسب الصلاحيات المتاحة.
الخدمات المراد إضافتها لتطوير البرنامج	<ol style="list-style-type: none"> 1. حوسبة المهام الخاصة بدائرة مشيخة المقارئ. 2. إضافة إشعارات خاصة بتقارير الزيارات والإنجاز الشهري للمحفظين. 3. إضافة الإحصائيات الخاصة بتقارير الزيارات والإنجاز (تقييم المحفظين، أفضل محفظ، أفضل طالب إلخ). 4. إضافة أيقونات للأنشطة المطلوبة من خلال الصفحة والتقارير الشهري. 5. إظهار نسبة وتقييم المراكز التابعة لكل مرشد.

اسم البرنامج	برنامج ديوان الحفاظ
نوع الخدمة	داخلية (الموظفين)
خدمات البرنامج	<ol style="list-style-type: none"> 1. إصدار إحصائيات دورية لكل من: (المحفظين، عدد الطلاب، عدد المشرفين للاختبارات، عدد الحلقات). 2. متابعة حلقات ديوان الحفاظ على مستوى القطاع. 3. تسجيل كافة الحافظات على الموقع للمتابعة.

اسم البرنامج	برنامج ديوان الحفاظ
نوع الخدمة	داخلية (الموظفين)
	<p>4. متابعة كافة الاختبارات من خلال: (خطة الاختبارات السنوية، متابعة خطة الاختبارات الشهرية، إدخال الاختبارات، متابعة الاختبارات، نسب النجاح والرسوب).</p> <p>5. متابعة كافة الإنجازات الشهرية (تقارير إنجاز الطلبة الشهري لكل حلقة، متابعة الإنجاز الشهري للمحفظين).</p> <p>6. متابعة تقييمات الاختبارات بحيث تكون المتابعة: (ربعية، نصفية، سنوية).</p> <p>7. متابعة الزيارات الميدانية لكافة حلقات الديوان لصرف المكافآت للحفظة.</p> <p>8. إصدار التقارير الخاصة بكل من: (المحفظين، المرشدين، رؤساء الشعب).</p> <p>9. متابعة كافة الزيارات الميدانية للمشرفين حسب المناطق.</p> <p>10. إتاحة الإمكانية لإضافة مركز أو حذفه، وعرض لكافة المراكز المسجلة على البرنامج.</p> <p>11. يتم اعتماد كافة التقارير من قبل: (رئيس الشعبة، رئيس القسم، مدير الدائرة).</p> <p>12. متابعة كافة العاملين على البرنامج حسب الصلاحيات المتاحة.</p>
الخدمات المراد إضافتها لتطوير البرنامج	<p>1. إدارة النظام: (نوع التعيين، عمل صفحة لرئيس الشعبة).</p> <p>2. إدارة ديوان الحفاظ: (تصدير إكسل لطلاب الجلسة الواحدة).</p> <p>3. الاختبارات: (تعديل الخطة، مجموع الاختبارات، تصدير إكسل للخطة، إضافة معدل لكل ختمة).</p> <p>4. البرامج المرافقة: (التحكم في إضافة البرامج المرافقة).</p> <p>5. التقييمات: (عمل مجموع لكل محافظة، عمل معدل عام).</p> <p>6. الزيارات: (فصل صفحة المشرف ورئيس الشعبة ورئيس القسم).</p>

اسم التطبيق	تطبيق حلقي
نوع الخدمة	داخلية (الموظفين)، خارجية (الحفظة والأهالي).
خدمات التطبيق	<p>1. متابعة عمل المحفظين من خلال الزيارات الإشرافية التي يقومون بها للحلقات.</p> <p>2. متابعة حفظ الحلقات ومراجعتهم بشكل يومي من قبل المحفظين.</p> <p>3. متابعة الأهالي لمستوى إنجاز أبنائهم من خلال التطبيق.</p> <p>4. إتاحة مصحف كامل للقراءة لتسهيل الحفظ.</p> <p>5. إتاحة أذكار المسلم (أذكار الصباح، أذكار المساء، أذكار النوم، أذكار الاستيقاظ، أذكار الأذان، أذكار بعد الصلاة).</p> <p>6. إضافة مواعيد الصلوات اليومية وتحديثها بصورة دورية.</p>
الخدمات المراد إضافتها لتطوير البرنامج	لا يوجد مقترحات

جدول رقم 4: تقييم برامج منظومة القرآن الكريم

عدد التطبيقات	عدد البرامج
1	2

اسم البرنامج	برنامج المساجد
نوع الخدمة	داخلية (الموظفين)، خارجية (المواطنين).
خدمات البرنامج	1. إدخال كافة البيانات الخاصة بالمسجد (المكان، المساحة، النوع، المرافق التابعة له، العاملين في المسجد، مجلس الإدارة، مفتشي المساجد).
	2. متابعة كافة الخدمات التي تقدمها المساجد من (اشتراكات كهرباء، الطاقة البديلة، مصادر المياه، مرافق المسجد، أنواع مرفقات المسجد، أنواع ملكية المسجد).
	3. متابعة أعمال التفتيش داخل المسجد من خلال (قائمة المفتشين، جداول التفتيش، زيارات المساجد، طلبات تغيير مواعيد الزيارات، معايير النظافة داخل المسجد).
	4. إدراج كافة الأخبار والإعلانات والتعميمات وتصديرها للمساجد من خلال البرنامج والعمل على متابعتها.
	5. اعتماد صلاحيات للمسؤولين حسب هيكلية الوزارة المعتمدة، لمتابعة كافة الأعمال والمهام التي تتم داخل المساجد.
	6. إتاحة أيقونة لاستقبال الشكاوى من قبل رواد المسجد والعمل على معالجتها.
	7. توفير خرائط (GPS) يوفر إحداثيات المساجد ومواقعها الجغرافية لتسهيل الوصول إليها.
الخدمات المراد إضافتها لتطوير البرنامج	1. إظهار تقارير زيارة المفتشين لرئيس القسم ومدير المديرية، مع وضع خانة للاعتماد.
	2. وضع آلية متابعة مشروعات رئيس القسم.
	3. فرز جدول الزيارة وجدول التفتيش حسب السنة، الشهر، المنطقة، المفتش.
	4. إتاحة الصلاحيات لرئيس القسم فقط لإلغاء أو استبدال أو تأجيل الزيارة.
	5. إضافة بعض الصلاحيات للإداري في القسم حسب الحاجة.
	6. إضافة أيقونة للأراضي الموقوفة والمخصصة لبناء المساجد.
	7. استحداث خانة للمساجد المدمرة والمساجد قيد الإعمار.

اسم البرنامج	برنامج موظف شئون دينية
نوع الخدمة	داخلية (موظفين)
خدمات البرنامج	1. تسجيل إنجازات موظفي وموظفات الشئون دينية التابعين للوزارة. 2. متابعة الإنجازات من قبل الإدارات والوحدات المختصة.
الخدمات المراد إضافتها لتطوير البرنامج	لا يوجد مقترحات

اسم التطبيق	تطبيق إحداثيات المساجد
نوع الخدمة	داخلية (موظفين)
خدمات التطبيق	1. العمل على تحديد مواقع المساجد وتغذية منظومة المساجد بالإحداثيات لخدمة رواد المساجد.
الخدمات المراد إضافتها لتطوير البرنامج	لا يوجد مقترحات

جدول رقم 5: تقييم برامج منظومة المساجد

❖ منظومة الأملاك:

عدد البرامج	عدد التطبيقات
2	1

اسم البرنامج	برنامج الأملاك
نوع الخدمة	داخلية (موظفين)، خارجية (مستثمرين)
خدمات البرنامج	1. متابعة سندات الملكية لكافة الأراضي الوقفية من حيث: (رقم القطعة، رقم القسيمة، نوع سند الملكية، المحافظة، التدقيق للسند). 2. متابعة كافة العقارات الوقفية من خلال: (رقم العقار، المحافظة، نوع الوقف، نوع العقار، القطعة، القسيمة، حالة المأجور، تدقيق العقارات). 3. حصر كافة المستأجرين ومتابعة ملفاتهم من خلال: (الاسم، تصنيف المستأجر، المحافظة، رقم الهوية، المبلغ المترصد). 4. حصر كافة العقود المبرمة مع الأملاك وتوضيح مساحة العقار وقيمة الأجرة في العقد، وتوضيح بداية العقد ونهايته، مع بيان نوع العقد مجدد أم جديد. 5. متابعة كافة الطلبات المقدمة للجان الأملاك ومتابعة القرارات النهائية لها. 6. متابعة الشئون المالية الخاصة بالأملاك الوقفية من خلال: (إيداعات البنك، سندات القبض، الخصومات، الحركات).

اسم البرنامج	برنامج الأملاك
نوع الخدمة	داخلية (موظفين)، خارجية (مستثمرين)
	7. ربط البرنامج مع كافة المديرية التابعة للوزارة لمتابعة الأملاك الوقفية الخاصة بالمنطقة التابعة لها المديرية، ومن ثم المتابعة والتدقيق من قبل الإدارة العامة للأملاك الوقفية.
الخدمات المراد إضافتها لتطوير البرنامج	1. استكمال جزئية لجان الأملاك، لمتابعة كافة قرارات اللجان واعتمادها. 2. إتمام الشق القانوني والتقارير اليومي والشهري للمفتشين. 3. إتمام واجهة البرنامج مع اعتماد إصدار التقارير لكافة الخدمات المقدمة.

اسم البرنامج	برنامج المقابر
نوع الخدمة	داخلية (موظفين)، خارجية (مواطنين).
	1. متابعة كافة الاحصائيات الخاصة بالمقابر وعدد القبور على مستوى القطاع. 2. متابعة كافة المعلومات الخاصة بالمقابر مثل: (المحافظة، العنوان، تاريخ الإنشاء، المواصفات، الأشجار، السور، الطاقة الشمسية، الكهرباء). 3. متابعة المعلومات الخاصة بالقبور: (رقم القبر، تاريخ الدفن، نوع الدفن، نوع الدفع). 4. متابعة كافة الخدمات المطلوبة داخل المقبرة: (الكهرباء، المياه، الطاقة الشمسية، الكمية، السعر، آلية الدفع إلخ)، والعمل على توفيرها من خلال جهات الاختصاص. 5. والعمل على متابعة كافة العمليات والإحصائيات الخاصة بالمقابر، واستقبال طلبات الاحتياج. 6. العمل على حصر كافة الأنشطة التي تقام داخل المقبرة مثل: حملات تنظيف المقابر. 7. متابعة كافة مرافق المقبرة: (غرفة الحارس، المصلى، السور). إدخال كافة المرفقات الخاصة بالمقابر: (الخرائط، الحجة الوقفية، كشف الممتلكات).
خدمات البرنامج	
الخدمات المراد إضافتها لتطوير البرنامج	لا يوجد مقترحات

اسم التطبيق	إحداثيات الأملاك
نوع الخدمة	داخلية (موظفين)، خارجية (مواطنين).
خدمات التطبيق	1. العمل على تحديد مواقع الأملاك الوقفية وتغذية برنامج الأملاك بالإحداثيات لخدمة العاملين في مجال الأملاك الوقفية، والمتعاملين مع الأوقاف في الأملاك الوقفية.
الخدمات المراد إضافتها لتطوير البرنامج	لا يوجد مقترحات

جدول رقم 6: تقييم برامج منظومة الأملاك

❖ منظومة كلية الدعوة:

عدد البرامج	عدد التطبيقات
3	1

اسم البرنامج	برنامج القبول والتسجيل – كلية الدعوة
نوع الخدمة	داخلية (الموظفين، الطلبة)
خدمات البرنامج	<p>1. النظام الأكاديمي حيث يتم من خلاله متابعة كافة الأعمال الأكاديمية المتمثلة في: (الثوابت الفصلية، تقارير الشعب الدراسية، المسابقات، الخطط الأكاديمية، اعتماد درجات الطلاب، معادلة مساقات الطلاب، عرض الكليات والأقسام).</p> <p>2. القبول والتسجيل حيث يتم من خلاله العمل على متابعة كافة العمليات الخاصة بالتسجيل للطلبة المتمثلة في: (طلبات الالتحاق، إدخال الدرجات، بيانات الطلاب، التسجيل الفصلي).</p> <p>3. الشؤون الإدارية حيث يتم من خلاله متابعة كافة المباني والقاعات لتنسيق المحاضرات داخلها.</p> <p>4. إضافة الصلاحيات للأكاديميين والإداريين والطلبة حسب ما هو مسموح حسب النظام.</p>
الخدمات المراد إضافتها لتطوير البرنامج	<p>1. ربط برنامج التسجيل مع وزارة التربية والتعليم.</p> <p>2. إكمال تخريج الطلبة إلكترونياً.</p> <p>3. إضافة صلاحية تسجيل الطالب للمسابقات.</p> <p>4. إضافة صلاحية طلب مراجعة إلكترونياً.</p> <p>5. الربط بين البيانات في البرنامج الجديد والقديم.</p> <p>6. تحضير لائحة تنظم انتقال الطالب من برنامج إلى آخر في الكلية.</p> <p>7. أي تغيير في الهيكلية الخاصة بالكلية يصاحبه خطاب لوحدة الحاسوب لتغيير الصلاحيات على البرنامج.</p>

اسم البرنامج	نظام التعليم الإلكتروني (Moodle) – كلية الدعوة
نوع الخدمة	داخلية (الموظفين، الطلبة)
خدمات البرنامج	<ol style="list-style-type: none"> 1. تزويد المحاضرين والإداريين والمتعلمين بنظام متكامل لخلق بيئة تعلم إلكترونية متخصصة. 2. متابعة كافة المحاضرات والواجبات من قبل المحاضرين. 3. تسهيل تسلم الواجبات والتكاليف وتقديم الاختبارات على الطلبة.
الخدمات المراد إضافتها لتطوير البرنامج	<ol style="list-style-type: none"> 1. استخدام المنصة التدريبية الإلكترونية من قبل قسم التعليم المستمر، حيث توفر كل متطلبات القسم في هذا المجال. 2. تغيير الواجهات والصور في برنامج المودل بما يتناسب مع الهوية الإسلامية والبصرية للكلية. 3. العمل على تطوير برنامج المودل وربطه ببرنامج يقدم خدمة المحاضرات الإلكترونية المباشرة أسوة بالكليات والجامعات الأخرى.

اسم البرنامج	برنامج خدمات المحاضرين – كلية الدعوة
نوع الخدمة	داخلية (المحاضرين)
خدمات البرنامج	<ol style="list-style-type: none"> 1. متابعة الأكاديميين لكافة الأعمال الدراسية داخل الفصل. 2. متابعة جدول الأجنحة الفصلية للمسابقات. 3. متابعة حضور وغياب الطلبة عن المحاضرات. 4. متابعة ملفات الطلاب الأكاديمية.
الخدمات المراد إضافتها لتطوير البرنامج	لا يوجد مقترحات

اسم التطبيق	تطبيق خدمات الطلبة – كلية الدعوة
نوع الخدمة	داخلية (الطلبة)
خدمات التطبيق	<ol style="list-style-type: none"> 1. تقديم طلبات التحاق للكلية ومتابعة قبولها أو رفضها. 2. إتاحة العديد من الخدمات للطلاب عبر صفحته الخاصة متمثلة في: (مواعيد المحاضرات اليومية، بيانات عامة للطلاب، الأجنحة الفصلية، طلب شهادة قيد، طلب كشف درجات، عرض المسابقات المطروحة للكلية، متابعة المحاضرين للمسابقات، مواعيد الاختبارات للطلبة، معرفة درجات الطالب). 3. إتاحة تقديم شكاوى للكلية حول خدمة معينة من قبل الطلاب.
الخدمات المراد إضافتها لتطوير البرنامج	1. إضافة كافة الطلبات الجامعية التي يحتاجها الطالب، لمتابعتها عبر التطبيق.

جدول رقم 7: تقييم برامج منظومة كلية الدعوة

❖ منظومة الدعوة والإرشاد:

عدد التطبيقات	عدد البرامج
2	1

اسم البرنامج	برنامج الخطباء والوعاظ
نوع الخدمة	داخلية (الخطباء والوعاظ)
خدمات البرنامج	<ol style="list-style-type: none"> 1. توزيع الخطباء والوعاظ على المساجد بشكل مرتب ومنظم. 2. عرض تقارير شهرية وسنوية عن بيانات الخطباء والوعاظ والمساجد. 3. عرض تقارير شهرية وسنوية عن توزيع الخطباء والوعاظ. 4. طباعة جدول الخطابة للخطباء لكل شهر. 5. إتاحة متابعة الوزارة لجميع توزيعات المديریات للخطباء. 6. إتاحة متابعة الرقابة للتوزيعات الخاصة بالخطباء والوعاظ والالتزام والتغيب.
الخدمات المراد إضافتها لتطوير البرنامج	1. إضافة أيقونة تقييم أداء رباعي لكافة الخطباء والوعاظ.

اسم التطبيق	تطبيق بيوت مطمئنة
نوع الخدمة	خارجية (الأسر المسلمة)
خدمات التطبيق	<ol style="list-style-type: none"> 1. تقديم العديد من الفيديوهات الهادفة والمقالات التي تهتم بزيادة الوعي الديني لدى الأهالي. 2. الاهتمام بتقديم المعلومات الخاصة برمضان من: (أحكام، أدعية، فتاوى، نصائح، مواعظ). 3. الاهتمام بزيادة الوعي نحو حفظ القرآن الكريم وتدبره من خلال زاوية قرآني حياتي. 4. تقديم العديد من الأذكار والأدعية التي تحتاجها الأسرة المسلمة في كافة مناحي الحياة. 5. إضافة العديد من الخطب والمواعظ المتنوعة للاستفادة منها إلكترونياً. 6. إضافة وسائل دعوية إلكترونية متنوعة تخص كافة مناحي الحياة المختلفة. 7. إتاحة العديد من القصص والعبر التي تختصر التجارب الحياتية بصورة دينية ودعوية. 8. توفير أفلام هادفة تعلم المبادئ والقيم الإسلامية الصحيحة. 9. توفير بعض الألعاب المسلية للأطفال والتي تزيد من قدراتهم الإبداعية. 10. توفير العديد من المسابقات التي تكشف مستوى التحصيل الثقافي في العديد من المجالات المتنوعة.
الخدمات المراد إضافتها لتطوير البرنامج	لا يوجد مقترحات

اسم التطبيق	تطبيق الخطباء والوعاظ
نوع الخدمة	داخلية (الموظفين)، خارجية (الجمهور)
خدمات التطبيق	<p>1. خدمة الجمهور الكريم في التعرف على الخطباء والوعاظ في المساجد ومعرفة مواعيد خطبهم ودروسهم الوعظية.</p> <p>2. التواصل مع الخطباء والوعاظ من خلال التطبيق واطلاعهم على ملاحظات الجمهور ومعرفة جداول خطبهم الشهرية.</p> <p>3. إضافة المساجد والخطباء إلى المفضلة لمتابعة مواعيد خطبهم.</p>
الخدمات المراد إضافتها	لا يوجد مقترحات
لتطوير البرنامج	

جدول رقم 8: تقييم برامج منظومة الدعوة والإرشاد

❖ منظومة تطوير الأداء المؤسسي:

عدد البرامج	عدد التطبيقات
1	0

اسم البرنامج	منصة التدريب
نوع الخدمة	داخلية (موظفين)، خارجية (المواطنين)
خدمات البرنامج	<p>1. يتم الدخول للمنصة من خلال الإيميل أو من خلال التسجيل الموحد.</p> <p>2. في حال رغب المدرب التدريب من خلال المنصة يقوم بالتسجيل فيما للبدء بطرح المواد الخاصة به والتدريب من خلالها.</p> <p>3. تختص المنصة بالتدريب في عدة مجالات وهي: (القرآن الكريم وعلومه، السنة النبوية وعلومها، الدعوة والإرشاد، الحياة والمجتمع، التكنولوجيا، قيادة وإدارة، مال وأعمال، تعليم مستمر، تصميم جرافيك).</p> <p>4. يتم طرح الدورات حسب عنوان الدورة أو المدرب الخاص بالدورة، لإتاحة الفرصة للمتدربين اختيار المجال أو المدرب الذي يتناسب مع اختصاصاتهم المتنوعة.</p> <p>5. عند الالتحاق بالدورة يتم تقديم حقيبة تدريبية للمتدرب تتمثل في: (وصف للدورة، المادة النظرية للدورة، فيديوهات خاصة بالدورة، لوحة تعليمية خاصة بالدورة).</p> <p>6. توجد صفحة خاصة بالمدرب لمتابعة كافة المواد التدريبية الخاصة به، ومتابعة المتدربين في حضور الدورات وتخريجهم من خلال الدورات الخاصة به.</p> <p>7. توجد صفحة خاصة بالمتدرب لمتابعة الدورات التي حصل عليها ونسبة الحضور للدورات، وتقديم الاختبارات، وختاماً الحصول على الشهادة الخاصة بالدورة.</p>

منصة التدريب	اسم البرنامج
داخلية (موظفين)، خارجية (المواطنين)	نوع الخدمة
8. يقوم المدرب بتقييم الدورة وأداء المدرب بعد الانتهاء من كل دورة يقوم بالالتحاق بها، لمتابعة مستوى الدورات وتطويره بصورة دورية.	
1. ربط المنصة بالتسجيل الموحد للموظفين لاعتماد الدورات التي يتم إنجازها من خلالها. 2. ربط المنصة مع ديوان الموظفين لاعتماد كافة الدورات من قبل دائرة التدريب في ديوان الموظفين. 3. تطوير المنصة لتصبح منصة معتمدة حكومياً لكافة الموظفين داخل الحكومة.	الخدمات المراد إضافتها لتطوير البرنامج

جدول رقم 9: تقييم برامج منظومة تطوير الأداء المؤسسي

❖ منظومة الدائرة القانونية:

عدد التطبيقات	عدد البرامج
0	1

برنامج القانونية	اسم البرنامج
داخلية (الموظفين)	نوع الخدمة
1. إضافة الدعاوى كافة الدعاوى الحكومية المرفوعة من الوزارة على الناس بشقيها إخلاء مأجور أو حقوق. 2. متابعة مسار الدعاوى القانونية عبر درجات التقاضي في المحاكم.	خدمات البرنامج
1. ربط البرنامج بمنظومة المحاكم لمتابعة الملفات القضائية. 2. الربط مع برنامج الإدارة العامة للأموال الوقفية.	الخدمات المراد إضافتها لتطوير البرنامج

جدول رقم 10: تقييم برامج منظومة الدائرة القانونية

❖ منظومة الشؤون الإدارية:

عدد التطبيقات	عدد البرامج
0	1

برنامج الشؤون الإدارية	اسم البرنامج
داخلية (للموظفين)	نوع الخدمة
1. متابعة كافة الملفات الإدارية الخاصة بالموظف: (البيانات الأساسية، البيانات الوظيفية، المؤهلات العلمية).	خدمات البرنامج

اسم البرنامج	برنامج الشؤون الإدارية
نوع الخدمة	داخلية (للموظفين)
الخدمات المراد إضافتها لتطوير البرنامج	2. متابعة التنقلات الإدارية لكافة الموظفين: (المسمى، النقل، الانتداب سواء داخلي أو خارجي، التكليف).
	3. متابعة الأعمال الخاصة للموظفين حسب النظام والقانون.
	4. إصدار التقارير الخاصة بالإحصائيات والبيانات للموظفين.
	1. ربط البيانات وتكاملها داخل البرنامج.
	2. ربط الإشعارات والمتابعة برسائل (SMS).
	3. إضافة ثوابت العقوبات الإدارية.
	4. اعتماد الأرشيف للشؤون الإدارية كبرنامج منفصل أو ضمن برنامج المراسلات الإدارية.
	5. ربط البرنامج بالبرامج الأخرى ذات العلاقة (برنامج المساجد، برنامج الوعظ، برنامج التحفيظ، برنامج المقابر).
	6. إصدار تقارير وإحصائيات من خلال البرنامج.

جدول رقم 11: تقييم برامج منظومة الشؤون الإدارية

ثالثاً: البرامج الجديدة المقترحة خلال المرحلة القادمة:

م	المحدد	البرنامج	الإدارة/الوحدة
1	برامج لضبط العملية الإدارية الشاملة	المراسلات الإلكترونية	كافة الإدارات والوحدات
2		الأرشيف المركزي	كافة الإدارات والوحدات
3		إدارة عمل اللجان	كافة الإدارات والوحدات
4		ملف الموظف الوظيفي	الإدارة العامة للشؤون الإدارية
5		العهد والمخازن	الإدارة العامة للشؤون المالية
6		الدعم الفني والصيانة	وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات
7		الشكاوى المركزي	وحدة العلاقات العامة
8		التقارير والإنجازات الإدارية	وحدة التخطيط وتطوير الأداء
9		متابعة الخطة السنوية وتقييمها	وحدة التخطيط وتطوير الأداء
10	برامج موجهة للجمهور لتعزيز الخدمات العامة	برنامج الاجتهاد الفقهي	الاجتهاد الفقهي
11	برامج لتشغيل وتسهيل عمل الإدارات	برنامج المدارس الشرعية	وحدة التعليم الشرعي
12		برنامج الرقابة الداخلية	وحدة الرقابة الداخلية

جدول رقم 12: البرامج الجديدة المقترحة خلال المرحلة القادمة

رابعاً: التوصيات:

1. ضرورة العمل على إضافة أعضاء للإدارات التي لا يوجد لها مندوبين لمتابعة البرامج والتطبيقات ضمن لجنة تشغيل وجودة البرامج.
2. العمل على المتابعة مع الإدارات التي لم تقوم بالاستجابة لطلبات اللجنة، وفي حال لم يرغب المندوب بالعمل ضمن اللجنة استبداله من قبل الإدارة المختصة.
3. دراسة البنود الفنية المقترحة من قبل اللجنة وبحضور رؤساء أقسام البرمجة، لتقييم الطلبات المقدمة من قبل الإدارات المختصة.
4. الإيعاز لجميع الإدارات والوحدات للعمل على تقديم مقترحات لتطوير عمل الأنظمة الإلكترونية الخاصة بهم، لزيادة جودة التحول الإلكتروني داخل الوزارة.
5. اعتماد الخطة التشغيلية الخاصة بالبرامج والتطبيقات، من خلال مخرجات متابعة البنود الفنية الخاصة بكافة البرامج والتطبيقات.
6. التركيز على اعتماد أفكار تعزز البرمجيات الخاصة بمعاملات الجمهور التابع للوزارة.

ثانياً: النشاط المتعلق بدراسة دليل الإجراءات وتبسيط عمليات إجرائية ضمن رؤية تكاملية في حوسبة هذه الإجراءات

- تم تنفيذ النشاط وتبسيط عدد ست عمليات للإدارة العامة للأموال الوقفية، ووحدة الزكاة والإغاثة، والإدارة العامة للحج والعمرة ضمن الإعداد التالي:

الإطار العام لتبسيط الإجراءات

المقدمة:

تسعى المؤسسات إلى تحقيق أهداف معينة وذلك عن طريق وضع مجموعة من السياسات، وعادة ما يتم ترجمة تلك السياسات إلى عدد كبير من الإجراءات الدائمة التي تتناول تفصيلات العمل، والإجراءات هي؟

مجموعة الخطوات التفصيلية اللازمة لأداء الأعمال أو هي مجموعة مختارة من خطوات العمل التي تطبق على الأعمال المستقبلية وتبين بشكل محدد الطريقة التي يتم بها تنفيذ العمل.

إن الوسيلة الأساسية لتحسين الإجراءات هي تبسيط العمل، ويقصد بتبسيط العمل البحث عن أفضل الوسائل والطرق لأداء العمل وربط الموارد المادية والبشرية بشكل يؤدي إلى تقليل المجهودات غير المنتجة إلى أقل حد ممكن.

تبسيط العمل هو فن تحقيق الاستثمار الأمثل للجهود البشرية والإمكانات المادية والزمن بما يحقق أداء العمل بأسرع وأسهل وأقل تكلفة ممكنة.

وتنشأ الحاجة إلى تبسيط العمل إذا ما ثبت تعقد إجراءات أو طرق العمل مما يعوق تنفيذ العمليات، ومن مظاهر هذا التعقيد:

وجود خطوات عمل لا يمرر لها
كثرة تناول الأوراق بين الوحدات أو التقسيمات التنظيمية
تجزئة العمليات بشكل غير مبرر ما يترتب عليه زيادة في تكلفة الأداء



وجود اختناقات تعرقل سير العمليات

تعدد مرات انتظار العمل مما يعرقل خط سير العمل

تعدد السجلات أو النماذج المستخدمة دون داع

وتتضح أهمية تبسيط الإجراءات بما تقدمه من فوائد لمتلقي الخدمة، ومقدمي الخدمة، والوزارة، وذلك على الشكل التالي:



مصلحة الوزارة

تتضح مصلحة الوزارة من وراء تبسيطها للعمل وإجراءاته في:

- تضمن أسلوباً متقناً من الرقابة.
- تتمكن من تقليل التكاليف.



مصلحة مقدمي الخدمة

تتضح مصلحة مقدمي الخدمة في بساطة الإجراءات بالنواحي الآتية:

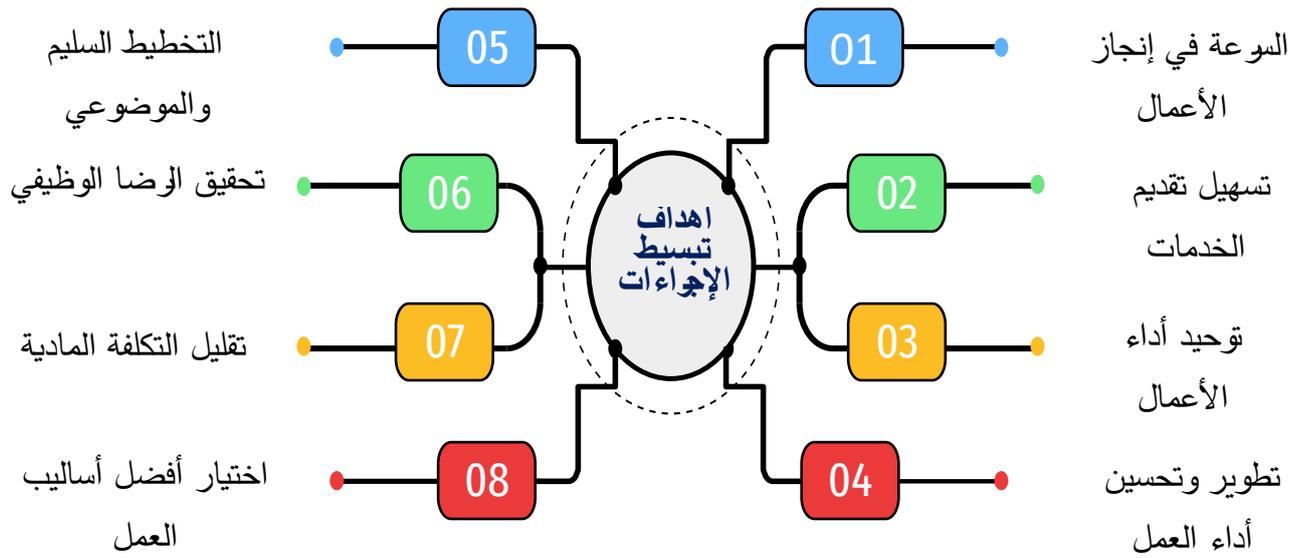
- تبعد مقدمي الخدمة عن كل عمل قد يحاسبون عليه في غياب وضوح الرؤية.
- يساعد مقدمي الخدمة على اتقان أعمالهم وخاصة العاملين الجدد منهم.
- توفر وقتاً فائضاً من الممكن استغلاله في أمور مثمرة أخرى.
- توفر فرصاً للإبداع وتقديم المزيد من الاقتراحات لتطوير أساليب العمل.



مصلحة متلقي الخدمة

إن عدم وضوح الإجراءات وتعقيدها يحولها إلى روتين عقيم طويل يؤدي إلى عرقلة أمور متلقي الخدمة، ما يكبدهم خسائر على مستوى الزمن الجهد والمال، وصولاً إلى إضاعة حقوق متلقي الخدمة.

أهداف تبسيط الإجراءات:



المنهجية المستخدمة في تبسيط اجراءات العمليات:

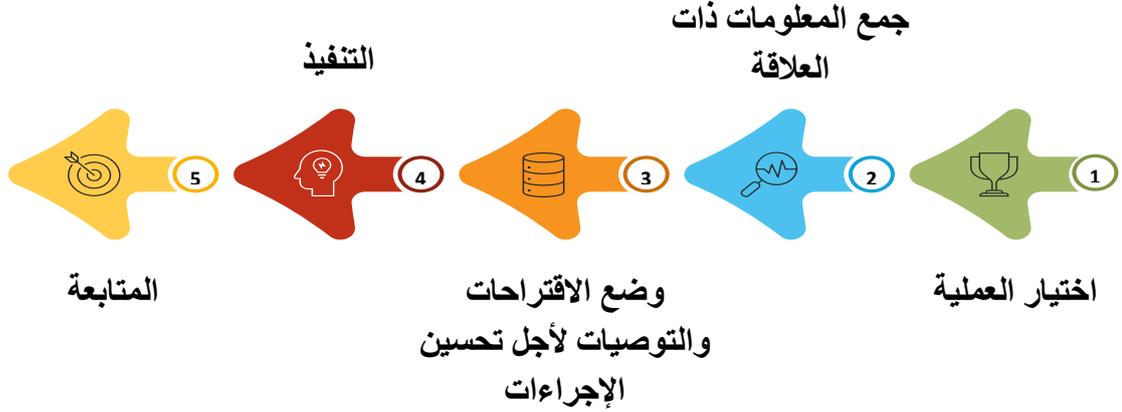
استناداً إلى الخطة الإرشادية لتطبيق ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة الأوقاف وبناءً على الإطار المرجعي لميثاق خدمة متلقي الخدمة الحكومية رقم (2022/1717/09م)، وحرصاً من وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي على التطوير المستمر لإجراءات العمل، نفذت دائرة السياسات والتخطيط عدة لقاءات مع الإدارات العامة والوحدات على النحو التالي:

- لقاء عمل (تبسيط إجراءات للإدارة العامة للإملاك والهندسة) بتاريخ 2022/12/21م، 2023/1/2م.
- لقاء عمل (تبسيط إجراءات الوحدة الزكاة والإغاثة) بتاريخ 2022/12/22م، 2022/12/26م.
- لقاء عمل (تبسيط إجراءات للإدارة العامة للحج والعمرة) بتاريخ 2023/1/4م.

وتم اتباع المنهجية التالية:

- دراسة كافة العمليات والإجراءات الحالية للإدارة العامة للأموال الوقفية ووحدة الزكاة والإغاثة، والإدارة العامة للحج والعمرة.
- الاستماع إلى ملاحظات ومقترحات الإدارات ذات العلاقة.
- مراجعة تسلسل الإجراءات لكل عملية في دليل الإجراءات وتحليل خرائط التدفق.
- التأكد من وقت تنظيم كل إجراء تابع لبطاقة تنفيذ العملية الإجرائية.
- دمج بعض الإجراءات المرتبطة والمتجانسة مع بعضها البعض لتقليل الوقت والجهد المبذول في أداء الإجراءات.
- إعادة ترتيب بعض الإجراءات وذلك لتحقيق الانسياب في أداء إجراءات العمليات.

- إعداد الإجراءات التي تم تبسيطها بشكلها النهائي ضمن بطاقة العمليات الإجرائية.
- المتابعة مع الإدارات المعنية لاطلاعهم على الإجراءات التي تم تبسيطها والتأكيد على التقيد بتنفيذ عملية التبسيط.



برنامج اللقاءات:

م	عنوان اللقاء	عدد العمليات التي تم تبسيطها	المشاركون في عملية التبسيط
1	تبسيط إجراءات عمل الإدارة العامة للأماكن الوقفية	2	<ul style="list-style-type: none"> ■ محمود عودة سعيد ■ اسماعيل جميل أبو عمشة ■ أحمد أكرم علوان
2	تبسيط إجراءات عمل وحدة الزكاة والإغاثية	2	<ul style="list-style-type: none"> ■ محمود عودة سعيد ■ اسماعيل جميل أبو عمشة ■ محمود البيك ■ جهاد حلس
3	تبسيط إجراءات عمل الإدارة العامة للحج والعمرة	2	<ul style="list-style-type: none"> ■ محمود عودة سعيد ■ اسماعيل جميل أبو عمشة ■ رامي استيته ■ رمضان صالح

جدول رقم 13: برنامج اللقاءات

أولاً: وحدة الزكاة والإغاثة

الإدارة العامة/ الوحدة: وحدة الزكاة والإغاثة			
اسم العملية	حسابات لجان الزكاة	رمز العملية	AFZRG 3010011
نوع التبسيط: دمج إجراءات			
الإجراءات قبل عملية التبسيط		الإجراءات بعد عملية التبسيط	
1. تجميع تقارير لجان الزكاة 2. استلام التقارير وفرزها 3. مراجعة التقارير وتدقيقها		تجميع واستلام ومراجعة تقارير لجان الزكاة	
عدد الخطوات قبل عملية التبسيط: 10		عدد الخطوات بعد عملية التبسيط: 8	
المدة الزمنية قبل عملية التبسيط	11 يوم	المدة الزمنية بعد عملية التبسيط	8 أيام

جدول رقم 14: جدول تبسيط عملية "حسابات لجان الزكاة"

نص التبسيط:

عند نهاية كل شهر يتم تجميع تقارير لجان الزكاة بعد تذكير اللجان بإرسال التقارير المطلوبة، ويقوم الموظف المختص باستلام التقارير وفرزها بدءاً بعملية التسجيل، ويتم مراجعة التقارير المالية والعينية وتدقيق سندات القبض والصرف وكشف حساب البنك.

جميع الإجراءات السابقة يتم تنفيذها إلكترونياً ويدوياً من خلال المحاسب خلال أربعة أيام عمل استناداً إلى بطاقة تعريف العملية الإجرائية في دليل الإجراءات، وبعد إتمام عملية التبسيط تم دمج الإجراءات السابقة، ليتم تجميع واستلام ومراجعة تقارير لجان الزكاة في إجراء واحد وبمدة زمنية يوم واحد للتنفيذ.

الإدارة العامة/ الوحدة: وحدة الزكاة والإغاثة			
AFZRG 3010031	رمز العملية	دراسة كشوفات الفقر وتقديم المساعدات	اسم العملية
نوع التبسيط: دمج إجراءات			
الإجراءات بعد عملية التبسيط		الإجراءات قبل عملية التبسيط	
دراسة الطلب المقدم والتأكد من صحة البيانات المقدمة		1. دراسة الطلب المقدم 2. التأكد من صحة البيانات	
عدد الخطوات بعد عملية التبسيط: 6		عدد الخطوات قبل عملية التبسيط: 7	
7 أيام	المدة الزمنية بعد عملية التبسيط	9 أيام	المدة الزمنية قبل عملية التبسيط

جدول رقم 15: تبسيط عملية "دراسة كشوفات الفقر وتقديم المساعدات"

نص التبسيط:

بعد تقديم طلب المساعدة يتم دراسة الطلب المقدم والتأكد من توفر جميع المستندات، والتأكد كذلك من صحة البيانات المقدمة في الطلب.

جميع الإجراءات السابقة يتم تنفيذها عن طريق الدراسة والتدقيق من خلال الباحث الاجتماعي خلال أربعة أيام عمل استناداً إلى بطاقة تعريف العملية الإجرائية في دليل الإجراءات، وبعد إتمام عملية التبسيط تم دمج الإجراءات السابقة، ليتم دراسة الطلب المقدم والتأكد من صحة البيانات المقدمة في إجراء واحد وبمدة زمنية للتنفيذ يوم واحد بدلاً من أربعة أيام.

ثانياً: الإدارة العامة للحج والعمرة

الإدارة العامة/ الوحدة: الإدارة العامة للحج والعمرة			
اسم العملية	موسم العمرة	رمز العملية	RHUG206018
نوع التبسيط: دمج إجراءات			
الإجراءات قبل عملية التبسيط		الإجراءات بعد عملية التبسيط	
1. تقسيم الأعداد على الشركات 2. المتابعة والإشراف على الرحلات		تقسيم الأعداد على الشركات والمتابعة والإشراف على رحلات العمرة	
عدد الخطوات قبل عملية التبسيط: 13		عدد الخطوات بعد عملية التبسيط: 12	
المدة الزمنية قبل عملية التبسيط	13 يوم	المدة الزمنية بعد عملية التبسيط	12 يوم

جدول رقم 16: تبسيط عملية "موسم العمرة"

نص التبسيط:

عند وضع جدول الرحلات يتم تقسيم الأعداد المتاحة على الشركات بنسب عادلة، والمتابعة والإشراف التام على رحلات العمرة.

جميع الإجراءات السابقة يتم تنفيذها إلكترونياً ويدوياً عن طريق قسم تسجيل الحج والعمرة، وقسم التفيتش والتقويم خلال يومان عمل استناداً إلى بطاقة تعريف العملية الإجرائية في دليل الإجراءات، وبعد إتمام عملية التبسيط تم دمج الإجراءات السابقة، ليتم تقسيم الأعداد على الشركات والمتابعة والإشراف على رحلات العمرة في إجراء واحد وبمدة زمنية يوم واحد للتنفيذ.

الإدارة العامة/ الوحدة: الإدارة العامة للحج والعمرة			
اسم العملية	عقود السكن	رمز العملية	RHUG206031
نوع التبسيط: دمج إجراءات			
الإجراءات قبل عملية التبسيط		الإجراءات بعد عملية التبسيط	
1. صرف إجمالي المستحقات 2. تحويل المبالغ بعد عملية الدمج		صرف إجمالي المستحقات وتحويل المبالغ لمكتب الوكلاء الموحد حسب البروتوكول السعودي	
عدد الخطوات قبل عملية التبسيط: 9		عدد الخطوات بعد عملية التبسيط: 8	
المدة الزمنية قبل عملية التبسيط	15 يوم	المدة الزمنية بعد عملية التبسيط	14 يوم

جدول رقم 17: تبسيط عملية "عقود السكن"

نص التبسيط:

بعد توقيع عقود السكن مع الشركة والمتعهد المحال إليهم سكن الحجاج يتم صرف إجمالي المستحقات المترتبة على استئجار سكن الحجاج، وتحويل إجمالي مبالغ عقود السكن إلى مكتب الوكلاء الموحد حسب البروتوكول السعودي. جميع الإجراءات السابقة يتم تنفيذها إلكترونياً ويدوياً من خلال قسم الحسابات خلال يومان من العمل استناداً إلى بطاقة تعريف العملية الإجرائية في دليل الإجراءات، وبعد إتمام عملية التبسيط تم دمج الإجراءات السابقة، ليتم صرف أجمالي المستحقات وتحويل المبالغ لمكتب الوكلاء الموحد في إجراء واحد وبمدة زمنية يوم واحد للتنفيذ.

ثالثاً: الإدارة العامة للأموال الوقفية

الإدارة العامة/ الوحدة: الإدارة العامة للأموال الوقفية			
اسم العملية	تأجير عقار وقف	رمز العملية	EEPG 101013
نوع التبسيط: دمج إجراءات			
الإجراءات قبل عملية التبسيط		الإجراءات بعد عملية التبسيط	
1. تجهيز الطلبات للعرض على لجنة الأملاك 2. تنسيب الطلبات للجنة الأملاك للبت فيها		تجهيز وتنسيب الطلبات لعرضها على لجنة الأملاك للبت فيها وإصدار القرار المناسب	
عدد الخطوات قبل عملية التبسيط: 11		عدد الخطوات بعد عملية التبسيط: 10	
المدة الزمنية قبل عملية التبسيط	29 يوم	المدة الزمنية بعد عملية التبسيط	26 يوم

جدول رقم 18: تبسيط عملية "تأجير عقار وقف"

نص التبسيط:

عند تدقيق الطلبات المقدمة بعد انتهاء فترة التقديم للاستئجار يتم تجهيز الطلب لعرضه على لجنة الأملاك، وتنسيب الطلبات للجنة الأملاك للبت فيها وإصدار القرار المناسب. جميع الإجراءات السابقة يتم تنفيذها يدوياً من خلال قسم الأملاك في المديرية، ومدير دائرة الأملاك خلال ثمانية أيام من العمل استناداً إلى بطاقة تعريف العملية الإجرائية في دليل الإجراءات، وبعد إتمام عملية التبسيط تم دمج الإجراءات السابقة، ليتم تجهيز وتنسيب الطلبات لعرضها على لجنة الأملاك للبت فيها وإصدار القرار المناسب في إجراء واحد وبمدة زمنية خمسة أيام للتنفيذ.

الإدارة العامة/ الوحدة: الإدارة العامة للأموال الوقفية			
EEPG101014	رمز العملية	تنظيم مبادلة عقار وقف	اسم العملية
نوع التبسيط: دمج إجراءات			
الإجراءات بعد عملية التبسيط		الإجراءات قبل عملية التبسيط	
تقديم وتدقيق طلب المبادلة المقدم وعرضة على لجنة الأملاك		1. تقديم طلب مبادلة 2. تدقيق الطلب المقدم	
عدد الخطوات بعد عملية التبسيط: 7		عدد الخطوات قبل عملية التبسيط: 8	
3 أشهر و29 يوم	المدة الزمنية بعد عملية التبسيط	4 أشهر	المدة الزمنية قبل عملية التبسيط

جدول رقم 19: تبسيط عملية "تنظيم مبادلة عقار وقف"

نص التبسيط:

عند تنظيم مبادلة عقار الوقف بما يتناسب مع مصلحة الأوقاف يتم تقديم طلب المبادلة من قبل الجهة الطالبة، وتدقيق الطلب المقدم وعرضه على لجنة الأملاك.

جميع الإجراءات السابقة يتم تنفيذها يدوياً من خلال رئيس قسم الأملاك في المديرية، خلال يومان من العمل استناداً إلى بطاقة تعريف العملية الإجرائية في دليل الإجراءات، وبعد إتمام عملية التبسيط تم دمج الإجراءات السابقة، ليتم تقديم وتدقيق طلب المبادلة المقدم وعرضة على لجنة الأملاك في إجراء واحد وبمدة زمنية يوم واحد للتنفيذ.

النتائج المتوقعة والتوصيات

النتائج المتوقعة من عملية تبسيط إجراءات العمليات:

هناك نتائج عدة متوقعة من عملية تبسيط الإجراءات تتمثل بالآتي:

- تحديد هدف لكل خطوة من خطوات الإجراءات.
- مساهمة الخطوات والإجراءات في سرعة إنجاز العمل.
- اتباع التسلسل الواضح في خطوات الإجراءات.
- حساب أوقات كل خطوة من الخطوات اللازمة لإنجاز الأعمال.
- تعمل على منع الازدواجية والتضارب بين الإجراءات.
- اعتماد الإجراءات الضرورية واستثناء الإجراءات غير الضرورية.

التوصيات العامة:

تم تسجيل التوصيات الخاصة بتصميم الإجراءات أو إعادة تطويرها أو بناؤها من جديد ومن أهمها:

- التأكيد على سرعة إنجاز المعاملات المرتبطة بإجراءات العمليات لتقليل أوقات انتظار معاملات متلقي الخدمات على مكاتب الموظفين.
- يجب أن ترتبط المراحل التشغيلية للإجراءات بإجراءات الرقابة حتى يمكن مراجعة الانحرافات عن الأداء المخطط، وإحكام الرقابة على تنفيذ الأعمال من خلال وجود خطوات متسلسلة ومحددة لسير المعاملات.
- يجب تصنيف الإجراءات وفي نفس الوقت أن يساعد على تحديد المسؤولية حتى يمكن القيام بإخضاعها للرقابة والقياس.
- عند تصميم الإجراءات، يجب أن تكون خطوات التنفيذ التي يتضمنها هذا الإجراء مكتملة لبعضها وغير متعارضة.
- يجب أن تتوافر في الإجراءات صفة الاستقرار والمرونة في أن واحد.
- الحرص على مراجعة الإجراءات بصفة دورية للتأكد من صلاحيته في ضوء الظروف القائمة.
- يجب أن تؤسس الإجراءات على حقائق ومعلومات كافية عن الوضع الفعلي.
- يجب أن توضع الإجراءات داخل إطار السياسات العامة للوزارة ومنبثقة من أهدافها.

ثالثاً: النشاط المتعلق بإعادة تنظيم وترتيب مراكز الخدمة، وتقديم إرشادات الأمن والسلامة، وتطوير أنظمة توزيع الإضاءة، والتبريد، والتهوية.

- تم تنفيذ النشاط وإعداد دراسة للتعرف على مستويات البيئة المكانية في وزارة الأوقاف ومدى تأثيرها على مراكز تقديم الخدمة ومستوى الأداء المطلوب

الملخص التنفيذي

يهدف تقرير البيئة المكانية إلى تطوير وتعزيز العمل الآمن وبيئات العمل الصحية وبالتالي تعزيز الإنتاجية وتحسينها، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي عن طريق جمع بيانات ثلاث نماذج، الأول يتعلق بالإضاءة والتهوية والتبريد والتدفئة، أما النموذج الثاني فتناول الأمن والسلامة، بينما تعرض النموذج الثالث لموجودات مراكز الخدمة، وتمثل مجتمع الدراسة في جميع مراكز الخدمة، وتم اختيار أسلوب الحصر الشامل عن طريق جمع الاستبيان من جميع المراكز.

وتم استجابة عدد 14 مركز خدمة أي ما نسبته (100%) من مجتمع الدراسة، واستنتجت الدراسة وجود مستوى متوسط لتقييم البيئة المكانية للإضاءة والتهوية والتبريد والتدفئة حيث بلغ الوزن النسبي لها 51.8%، كما واستنتجت وجود مستوى عالي لتقييم البيئة المكانية لموجودات مراكز الخدمة حيث بلغ الوزن النسبي لها 85.0%، كما واستنتجت وجود مستوى منخفض لتقييم البيئة المكانية للأمن والسلامة حيث بلغ الوزن النسبي لها 35.7%.

وأوصت الدراسة بالعمل على توفير مساحة كافية في قاعات الاجتماعات تكون مجهزة بأجهزة سمعية وبصرية، وضرورة توفير أجهزة إنذار حريق في مراكز تقديم الخدمة، والعمل على توفير أجهزة تكييف في المكاتب ومراكز الخدمات، والتحكم في نفاذ ضوء الشمس المباشر (الحرارة المباشرة الصادرة عن الشمس)، من خلال الستائر وفتحات التهوية، وصيانة أنظمة التكييف بشكل دوري، إضافة إلى تقييم المخاطر المتعلقة بالأمن والسلامة بشكل دوري والعمل على إزالتها والحد منها، وكذلك فحص وصيانة ومتابعة التوصيلات الكهربائية وملحقاتها في أماكن العمل للحد من أي مخاطر قد تترتب على بقائها، وتوفير كافة وسائل الحماية والوقاية في أماكن العمل والتدريب عليها وصيانتها لتقليل حدوث الخطر مهما كانت درجة حدته، وضرورة تزويد المقرات الإدارية بأجهزة إنذار وتجهيزات مبكرة للكشف عن الحريق وعمليات الإطفاء الذاتية.

يهدف هذا التقرير إلى تعزيز الصحة والسلامة المهنية في بيئة الأعمال المكتبية لتقديم خدمة متميزة وذات جودة عالية في مراكز الخدمة التابعة لوزارة الأوقاف والشؤون الدينية، ومنها المقر الرئيسي للوزارة، وحدة الزكاة والإغاثة، دائرة التراث الإسلامي، مديرية أوقاف الشمال، مديرية أوقاف الوسطى، مديرية أوقاف خانيونس، مديرية أوقاف رفح، مديرية أوقاف غزة، مدرسة الأوقاف الشرعية - بنات، كلية الدعوة الإسلامية فرع الشمال، كلية الدعوة الإسلامية- دير البلح، مدرسة الأوقاف الشرعية للبنين، إذاعة القرآن الكريم، دائرة الصيانة.

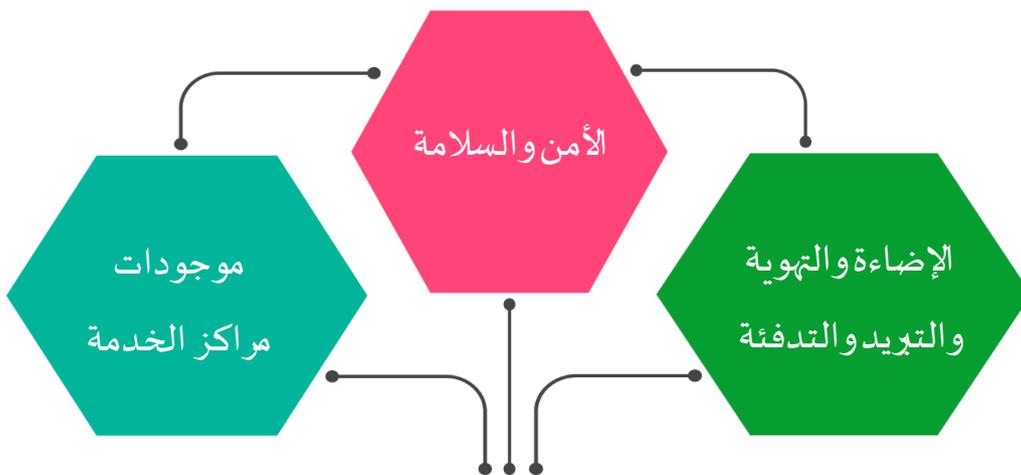
يشمل التقرير ثلاث نماذج للتقييم، الأول يتعلق بالإضاءة والتهوية والتبريد والتدفئة، أما النموذج الثاني فتناول الأمن والسلامة، بينما تعرض النموذج الثالث لموجودات مراكز الخدمة، ويتضمن النموذج الأول الإضاءة والتهوية والتبريد والتدفئة، عدة أسئلة مثل: توزيع الإضاءة في المكاتب، تتوفر الإضاءة الطبيعية في المكاتب، الاستفادة من الطاقة الشمسية لتوفير الطاقة، درجة الحرارة في المكاتب مناسبة، وتتوفر أجهزة التكييف في المكاتب ومدى صيانتها بشكل دوري، أما النموذج الثاني الذي يشمل الأمن والسلامة في مكان العمل، قد تضمن عدة أسئلة مثل: التأكد من وجود كافة الأدوات اللازمة للحماية والوقاية في المقر، وتوجيه الموظفين للتدريب على استخدام أدوات الحماية والوقاية، ومدى توفر أجهزة إنذار الحريق، والإسعافات الطبية الأولية الضرورية، إضافة إلى مدى توفر اللافتات التي تشير إلى المصاعد ومداخل ومخارج المقر، وهدف نموذج التقييم الثالث إلى التعرف على مدى تطبيق المعايير المتعلقة بموجودات مراكز الخدمة، ويشمل هذا النموذج عدة أسئلة مثل: تنظيم الأجهزة والأدوات في المكاتب، وكيفية المساعدة في الوصول إلى الأدوات والوسائل العمل اللازمة للموظفين، وضرورة الاطلاع على المساحة الكافية في قاعات الاستقبال والاجتماعات، كذلك التعرف على إمكانية أن يؤمن الأثاث المستخدم الأمن والسلامة للموظفين ومتلقي خدمات الوزارة.

وبعد الجمع والتحليل الجيد للبيانات المجتمعة في كل المحاور المذكورة في المقدمة، فإن نتائج التقرير ستعطي النصائح الضرورية لتحسين البيئة المكانية في المراكز التابعة للوزارة، لتشجيع الموظفين لزيادة أداء الأنشطة الإنتاجية، وذلك في ظل الاهتمام الشديد للجهات الحكومية في التأكيد على ضرورة تحسين البيئة العامة لدعم وتعزيز الأداء الجيد للموظفين وتحقيق الأهداف الإنتاجية المطلوبة.

المنهجية المتبعة في إعداد تقرير البيئة المكانية

1. تخطيط الجدول الزمني: تم تحديد الموعد الزمني للزيارات الميدانية لوزارة الأوقاف ومراكز الخدمة التابعة لها بالتعاون بين وحدة التخطيط والرقابة الداخلية في الوزارة، وتحديد الشخص المسؤول عن الزيارة والمعاينة، كذلك تم تحديد الموعد الزمني لجمع البيانات والتحليل الإحصائي لها.
2. المعاينة الميدانية: تم تنفيذ الزيارة الميدانية لمقر الوزارة ومراكز الخدمة التابعة لها، وتعبئة الاستمارات الخاصة بتقييم بيئة العمل المكانية، وجمع المعلومات اللازمة من أماكن عمل الموظفين الذين يعملون في مراكز الخدمة.
3. التحليل الإحصائي: تم تحليل البيانات التي تم جمعها من الزيارات الميدانية والاستمارات التي تم تعبئتها، وجمع النتائج الإحصائية اللازمة لتحديد الجزء الذي يحتاج إلى التحسين في بيئة العمل المكانية في مقر الوزارة، ومراكز الخدمة التابعة لها.
4. التقرير: تم إعداد التقرير النهائي الذي يشمل النتائج الإحصائية والتوصيات اللازمة لتحسين بيئة العمل المكانية في الوزارة ومراكز الخدمة التابعة لها، وتم العمل على وضع خطة عمل لتنفيذ التوصيات المذكورة في التقرير.
5. المتابعة: ستتم متابعة تطبيق التوصيات المذكورة في التقرير وتقييم مدى التطوير المتوقع الوصول إليه في بيئة العمل المكانية في الوزارة ومراكز الخدمة التابعة لها.

والشكل التالي يوضح المخطط الهيكلي لعناصر البيئة المكانية:



المخطط الهيكلي لعناصر تقييم بيئة العمل

أهداف الدراسة

- التعرف على نسبة تقييم الإضاءة والتهوية والتبريد والتدفئة في بيئة العمل.
- معرفة مستوى تقييم الأمن والسلامة في بيئة العمل.
- قياس مستوى موجودات مراكز الخدمة في بيئة العمل.

أهمية الدراسة

- ضمان بيئة عمل آمنة وصحية أثناء الأداء.
- حماية الموارد البشرية من مخاطر بيئة العمل.
- رفع نسبة الطاقة الإنتاجية وكفاءة الأداء.

مشكلة الدراسة

من خلال المشاهدات أثناء متابعة أعمال مراكز تقديم الخدمة، والاطلاع على الأدبيات والبحوث والدراسات التطبيقية التي أكدت على أن تحسين بيئة العمل يؤثر على مستوى الأداء الوظيفي وعلى المخرجات التنظيمية بشكل عام، تبين أهمية إجراء هذه الدراسة للتعرف على مستويات البيئة المكانية في وزارة الأوقاف ومدى تأثيرها على مراكز تقديم الخدمة ومستوى الأداء المطلوب.

تساؤلات الدراسة

- 1- ما مدى تقييم الإضاءة والتهوية والتبريد والتدفئة في بيئة العمل؟
- 2- ما مدى تقييم الأمن والسلامة في بيئة العمل؟
- 3- ما مدى تقييم موجودات مراكز الخدمة في بيئة العمل؟

منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يحاول أن يقارن ويفسر ويقيم أملاً في التوصل إلى مخرجات ذات معنى يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع، وقد تم جمع البيانات من المصادر الثانوية والأولية كما يلي:

- المصادر الثانوية: تم استخدام مصادر البيانات الثانوية في معالجة الإطار النظري للدراسة من خلال الآتي:
- الكتب والمراجع العربية التي تناولت موضوع الدراسة.
- الدوريات والمقالات والدراسات المنشورة ذات العلاقة.
- التقارير والنشرات الصادرة عن المؤسسات والمراكز ذات العلاقة.

- شبكة الإنترنت والنسخ الإلكترونية الموجودة على صفحاتها.
- المصادر الأولية: وذلك بالبحث في الجانب الميداني بتوزيع استبيانات لدراسة بعض مفردات الدراسة، وحصص وتجميع المعلومات اللازمة عن موضوع البحث، ومن ثم تفرغها وتحليلها إحصائياً واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع مراكز الخدمة العاملة في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية، وتم اختيار أسلوب الحصر الشامل عن طريق جمع الاستبيان من جميع المراكز وتمت الاستجابة من 14 مركز خدمة أي ما نسبته (100%) من مجتمع الدراسة.

أداة الدراسة

تم إعداد استبانة تدور حول " تقييم بيئة العمل المكانية" حيث تتكون استبانة الدراسة من ثلاثة أقسام وهي على النحو التالي:

القسم الأول: يحتوي على تقييم الإضاءة والتهوية والتبريد والتدفئة.

القسم الأول: يحتوي على تقييم الأمن والسلامة.

القسم الأول: يحتوي على تقييم موجودات مراكز الخدمة.

عدد العبارات	المحور
6	القسم الأول: الإضاءة والتهوية والتبريد والتدفئة
5	القسم الثاني: الأمن والسلامة
5	القسم الثالث: موجودات مراكز الخدمة

جدول رقم 20 : محاور الاستبانة وعدد عباراتها

إجراءات تطبيق الدراسة

1. تم إعداد استبانة الدراسة.
2. تم التأكد من مدى صلاحية الاستبانة لقياس متغيرات الدراسة.
3. وزعت الاستبانة على جميع مراكز الخدمة والبالغ عددها 14 مركزاً.
4. تم استرداد 14 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي.
5. تم تفرغ البيانات وتحليلها من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

الأساليب الإحصائية

تم تفرغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) ، وقد تم استخدام إحصاءات وصفية منها: النسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي، ويستخدم هذا الأمر بشكل أساسي بهدف معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيد في وصف متغيرات الدراسة.

الإجابة عن أسئلة الدراسة:

تم استخدام مقياس ثلاثي للحصول على استجابات مفردات الدراسة وفق درجات الموافقة التالية: (غير متحقق - متحقق جزئياً - متحقق)، ومن ثم التعبير عن هذا المقياس كمياً، بإعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجة، وفقاً للتالي: غير متحقق (0) درجة، متحقق جزئياً (1) درجة واحدة، متحقق (2) درجتين. وتم إجراء تحليل لنماذج الدراسة، لمعرفة واقع هذه النماذج عند مجتمع الدراسة، ويمكن توضيح نتائج تحليل نماذج الدراسة من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة التالية:

الإجابة عن السؤال الأول: ما مدى تقييم الإضاءة والتهوية والتبريد والتدفئة في بيئة العمل؟

للتعرف على تقييم الإضاءة والتهوية والتبريد والتدفئة في بيئة العمل، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل بند من بنود النموذج الأول والدرجة الكلية للنموذج، حيث تبين أن المتوسط الحسابي للنموذج يساوي 1.056، والانحراف المعياري يساوي 0.385، والوزن النسبي يساوي 51.8%، وهذا يدل على وجود مستوى متوسط للإضاءة والتهوية والتبريد والتدفئة في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية، والنتائج موضحة في جدول التالي:

البنود	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %
توزيع الإضاءة في المكاتب مناسبة	1.714	0.469	85.7%
تتوفر الإضاءة الطبيعية في المكتب	1.571	0.646	78.6%
الاستفادة من الطاقة الشمسية لتوفير الطاقة	0.714	0.825	35.7%
درجة الحرارة في المكاتب مناسبة	0.786	0.802	39.3%
يتوفر أجهزة تكييف في المكاتب	0.643	0.497	32.1%
يتم صيانة أجهزة التكييف بشكل دوري	0.929	0.997	46.4%
تقييم البيئة المكانية- الإضاءة والتهوية والتبريد والتدفئة	1.056	0.385	51.8%

جدول رقم 21 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية للنموذج الأول وبنوده

يتضح من الجدول رقم (2) أن البند الأول (توزيع الإضاءة في المكاتب مناسبة) هي أهم بنود هذا المحور حيث حصلت على أعلى وزن نسبي 85.7% وإن أقل ترتيب هو البند الخامس (يتوفر أجهزة تكييف في المكاتب) بوزن نسبي 32.1% وبناءً على الوزن النسبي للنموذج ككل الذي وصل إلى 51.8% فإنه يتبين أن الإضاءة والتهوية والتبريد والتدفئة في مراكز الخدمة جاءت بدرجة متوسطة، وهذا يدل على أن تحسين شروط الإضاءة وتوزيعها بشكل مناسب في المكاتب أمر حيوي وهام لمقدمي ومتلقي الخدمة، أما فيما يتعلق بأجهزة التكييف في المكاتب فإن سبب انخفاض الوزن النسبي لهذه الفقرة يعود إلى ارتفاع الأحمال على استهلاك الكهرباء مما يؤدي إلى الانقطاع المتكرر للتيار الكهربائي وتعطل بعض الأجهزة الكهربائية الأمر الذي أدى إلى إيقاف بعض أجهزة التكييف.

الإجابة عن السؤال الثاني: ما مدى تقييم الأمن والسلامة في بيئة العمل؟

لتعرف على تقييم الأمن والسلامة في بيئة العمل، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل بند من بنود النموذج الثاني والدرجة الكلية للنموذج، حيث تبين أن المتوسط الحسابي للنموذج يساوي 0.714، والانحراف المعياري يساوي 0.385، والوزن النسبي يساوي 35.7%، وهذا يدل على وجود مستوى منخفض للأمن والسلامة في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية، والنتائج موضحة في جدول التالي:

البنود	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %
يتوفر في المقر كافة أدوات الحماية والوقاية	0.643	0.842	32.1%
يتم التدريب على استخدام أدوات الحماية والوقاية	0.571	0.852	28.6%
يتوفر في المقر أجهزة إنذار حريق	0.143	0.535	7.1%
يتوفر في المقر أدوات الإسعافات الأولية	0.571	0.756	28.6%
يوجد لافتات تشير إلى المصاعد ومداخل ومخارج المقر	1.500	0.760	75.0%
تقييم البيئة المكانية للأمن والسلامة	0.714	0.357	35.7%

جدول رقم 22: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية للنموذج الثاني وبنوده

يتضح من الجدول رقم (3) السابق أن البند الخامس (يوجد لافتات تشير إلى المصاعد ومداخل ومخارج المقر) هي أهم بنود هذا المحور حيث حصلت على أعلى وزن نسبي 85.7% وإن أقل ترتيب هو البند الثالث (يتوفر في المقر أجهزة إنذار حريق) بوزن نسبي 7.1% وبناءً على الوزن النسبي للنموذج ككل الذي وصل إلى 35.7% فإنه يتبين أن تقييم الأمن والسلامة في مراكز الخدمة جاءت بدرجة منخفضة، وذلك يدل على أن أماكن المصاعد ومداخل ومخارج المقرات واضحة لجميع متلقي الخدمة ولا يوجد شكاوى بهذا الخصوص.

أما فيما يتعلق بتوفر أجهزة إنذار الحريق فنشير هنا إلى أن بعض المقرات يتوفر بها تلك الأجهزة والبعض الآخر لا يوجد لديها بسبب قدم إنشاء تلك المقرات.

الإجابة عن السؤال الثالث: ما مدى تقييم موجودات مراكز الخدمة في بيئة العمل؟

للتعرف على تقييم موجودات مراكز الخدمة في بيئة العمل، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل بند من بنود النموذج الثالث والدرجة الكلية للنموذج، حيث تبين أن المتوسط الحسابي للنموذج يساوي 1.700، والانحراف المعياري يساوي 0.301، والوزن النسبي يساوي 85%، وهذا يدل على وجود مستوى عالي لموجودات مراكز الخدمة في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية، والنتائج موضحة في جدول (4):

البنود	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %
يتم تنظيم الأجهزة والأدوات في المكاتب بشكل مناسب	1.857	0.363	92.9%
يساعد تصميم المكتب في الوزارة على قرب أدوات ووسائل العمل من الموظفين	1.857	0.535	92.9%
توفر المساحة الكافية في قاعات الاستقبال	1.429	0.852	71.4%
توفر المساحة الكافية في قاعات الاجتماعات وتكون مجهزة بأجهزة سمعية وبصرية	1.357	0.842	67.9%
يوفر الأثاث المستخدم الامن والسلامة للموظفين ومتلقي خدمات الوزارة	2.000	0.000	100.0%
تقييم البيئة المكانية لموجودات مراكز الخدمة	1.700	0.301	85.0%

جدول رقم 23: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية للنموذج الثالث وبنوده

يتضح من الجدول رقم (4) السابق أن البند الخامس (يوفر الأثاث المستخدم الامن والسلامة للموظفين ومتلقي خدمات الوزارة) هي أهم بنود هذا المحور حيث حصلت على أعلى وزن نسبي 100% وأن أقل ترتيب هو البند الرابع (توفر المساحة الكافية في قاعات الاجتماعات وتكون مجهزة بأجهزة سمعية وبصرية) بوزن نسبي 67.9% وبناءً على الوزن النسبي للنموذج ككل الذي وصل الي 85.0% فإنه يتبين أن تقييم موجودات مراكز الخدمة في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية جاءت بدرجة عالية، وذلك يدل على اهتمام الوزارة بتوفير أثاث يتناسب مع طبيعة عمل مراكز الخدمة إضافة لوضع ذلك الأثاث في أماكن مخصصة يضمن الأمن والسلامة لمقدمي ومتلقي الخدمات.

أما فيما يتعلق بمساحة قاعات الاجتماعات وتجهيزها بالأنظمة الصوتية والمرئية فنوضح هنا بأن جميع مراكز الخدمة يتوفر بها قاعات للاجتماعات ولكن هناك تفاوت بينها في التجهيزات الصوتية والمرئية وسيتم وضع التوصيات اللازمة لتجويد تلك الأنظمة.

متوسط تحليل البيئة المكانية لجميع مراكز تقديم الخدمة

النتيجة	الترتيب	متوسط تحليل البيئة المكانية	تقييم بيئة العمل			المقر
			موجودات مراكز الخدمة	الأمن والسلامة	الإضاءة والتهوية والتبريد والتدفئة	
	3	70%	80%	70%	60%	الإذاعة
	9	50%	80%	20%	50%	الزكاة والإغاثة
	12	43.9%	70%	20%	41.6%	الصيانة
	13	42.8%	50%	20%	58.3%	التراث الإسلامي
	2	75.3%	100%	60%	66%	مقر الوزارة الرئيسي
	8	52.8%	80%	20%	58.3%	كلية الدعوة/ الشمال
	7	56.7%	100%	30%	40%	كلية الدعوة/ دير البلح
	4	66.7%	90%	50%	60%	المدرسة الشرعية/ غزة
	4	66.7%	100%	40%	60%	المدرسة الشرعية/ خان يونس
	11	49.4%	80%	10%	58.3%	مديرية أوقاف الوسطى
	9	50%	70%	50%	30%	مديرية أوقاف الشمال
	13	42.8%	90%	30%	8.3%	مديرية أوقاف خان يونس
	6	60%	100%	20%	60%	مديرية أوقاف رفح
	1	78.3%	100%	60%	75%	مديرية أوقاف غزة
57.52%		85%	35.71%	51.84%		وزارة الأوقاف والشؤون الدينية

تقييم بيئة العمل المكانية لمقرات وزارة الأوقاف والشؤون الدينية

مؤشر مرتفع	مفتاح تقييم النتائج
مؤشر متوسط	
مؤشر منخفض	



جدول رقم 24: متوسط تحليل البيئة المكانية لجميع مراكز تقديم الخدمة

ملخص النتائج

- وجود مستوى متوسط لتقييم الإضاءة والتهوية والتبريد والتدفئة في بيئة عمل وزارة الأوقاف والشؤون الدينية حيث بلغ الوزن النسبي لها 51.8%.
- وجود مستوى عالي لتقييم موجودات مراكز الخدمة في بيئة عمل وزارة الأوقاف والشؤون الدينية حيث بلغ الوزن النسبي لها 85.0%.
- وجود مستوى منخفض لتقييم الأمن والسلامة في بيئة عمل وزارة الأوقاف والشؤون الدينية حيث بلغ الوزن النسبي لها 35.7%.

التوصيات

- العمل على توفير مساحة كافية في قاعات الاجتماعات وتجهيزها بالأنظمة الصوتية والمرئية.
- ضرورة توفير أجهزة إنذار حريق في مراكز تقديم الخدمة.
- العمل على توفير أجهزة تكييف في المكاتب ومراكز الخدمات.
- التحكم في نفاذ ضوء الشمس المباشر (الحرارة المباشرة الصادرة عن الشمس)، بالاستائر وفتحات التهوية.
- صيانة أنظمة التكييف بشكل دوري.
- تقييم المخاطر المتعلقة بالأمن والسلامة بشكل دوري والعمل على الحد منها أو إزالتها.
- فحص وصيانة ومتابعة التوصيلات الكهربائية وملحقاتها في أماكن العمل للحد من أي مخاطر قد تترتب على بقائها.
- توفير كافة وسائل الحماية والوقاية في أماكن العمل والتدريب عليها وصيانتها لتقليل حدوث الخطر مهما كانت درجة حدته.
- تزويد الإدارات العامة ودوائرها بأجهزة إنذار وتجهيزات مبكرة للكشف عن الحريق وعمليات الإطفاء الذاتية.
- إعادة تنظيم وترتيب موجودات مراكز الخدمة.
- تقديم إرشادات حول تحقيق الأمن والسلامة لمقدمي الخدمة ومتلقي الخدمات.
- تطوير أنظمة توزيع الإضاءة، التبريد، التهوية.

ثالثاً: النشاط المتعلق بقياس مدى رضا شركاء الوزارة

■ تم تنفيذ النشاط وإعداد استبانة الكترونية لقياس مدى رضا شركاء الوزارة وكانت النتائج على الشكل التالي:
نتائج تقييم قياس مستوى رضا الشركاء الاستراتيجيين والتعرف على المجالات الممكنة لتحسين الصورة المجتمعية

المقدمة

تتصف عملية التقييم بالاستمرارية بهدف استخلاص النتائج من أجل تصحيح الانحرافات، والعمل على تحسين الأداء العام خلال مدة زمنية وجيزة، وتهدف عملية تقييم مستوى رضا الشركاء الاستراتيجيين إلى التعرف على المجالات الممكنة لتحسين الصورة المجتمعية لوزارة الأوقاف والشؤون الدينية، كما وتهدف هذه الدراسة إلى تقييم رضا الشركاء من خلال الأبعاد التالية:

1. الانطباع العام
2. الالتزام ببند وشروط الشراكة
3. مدى الاستفادة من الشراكة
4. تقييم وسائل الاتصال والتواصل مع الوزارة
5. مدى الشفافية في التعامل مع الوزارة
6. مدى توفير المعلومات وتبادل المعرفة مع الوزارة
7. مدى تعاون الوزارة في تحقيق الأهداف والخطط والبرامج والمشاريع المشتركة في عمليات التطوير والتحسين وذلك للمساهمة في تحديد نقاط القوة، وفرص التحسين في آلية الشراكة مع المؤسسات الشريكة.

المنهجية

اعتمدت عملية تقييم المؤسسات الشريكة مع وزارة الأوقاف والشؤون الدينية عن طريق استبيان الكتروني تم إرساله من خلال وحدة المشاريع، ووحدة الزكاة والإغاثة، وكان العدد الكلي للمؤسسات الشريكة (37) مؤسسة استجاب منها عدد ثلاث مؤسسات فقط، وهي استجابة ضعيفة جداً نظراً لخصوصية تلك المؤسسات.
نتائج تقييم قياس مستوى رضا الشركاء الاستراتيجيين والتعرف على المجالات الممكنة لتحسين الصورة المجتمعية:

تنوعت فئات المتعاملين مع الوزارة حيث كان هناك (قطاعات أهلية، وقطاعات مجتمعية)، وكان 66.7% منهم على اطلاع برؤية ورسالة الوزارة.

والجدول التالي يوضح محاور قياس مستوى رضا الشركاء الاستراتيجيين والتعرف على المجالات الممكنة لتحسين الصورة المجتمعية.

جدول رقم 25 : الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لمحاور قياس مستوى رضا الشركاء
الاستراتيجيين والتعرف على المجالات الممكنة لتحسين الصورة المجتمعية

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	البيان	المحور
1	93.40	.58	4.67	مستوى الرضا عن شراكة الوزارة مقارنة بغيرها من الشركاء	المحور الأول: الانطباق العام
3	80.00	.00	4.00	يتمتع موظفي الوزارة بالمرونة في التعامل بما يضمن تقديم وتطوير الخدمات	
4	73.40	.58	3.67	يبادر موظفي الوزارة بالاتصال لمناقشة الاحتياجات والتوقعات المطلوبة بما يضمن تنفيذ المشاريع والمبادرات المشتركة بصورة مناسبة	
1	93.40	.58	4.67	تحرص الوزارة على الاستجابة لمتطلباتكم واقتراحاتكم	
4	85.00	.25	4.25	المحور الأول	
3	80.00	.00	4.00	تقوم الوزارة بتنفيذ كافة التزاماتها تجاه شركائها بالوقت المحدد	المحور الثاني: الالتزام ببنود وشروط الشراكة
2	86.60	.58	4.33	تلتزم الوزارة ببنود الشراكة عند تنفيذ المشاريع المشتركة	
1	93.40	.58	4.67	تراعي الوزارة مصلحة الشركاء عند اتخاذ القرارات المتعلقة بتقديم الخدمات.	
1	86.67	.33	4.33	المحور الثاني	
1	100.00	.00	5.00	الشراكة مع الوزارة تتفق مع اهداف واستراتيجيات الطرفين	المحور الثالث: مدى الاستفادة من الشراكة
4	73.40	.58	3.67	تلبي الخطة الاستراتيجية للوزارة احتياجاتكم وآمالكم	
3	80.00	.00	4.00	تقدم الوزارة خدمات مطورة وابداعية مما يكسب الشركاء قيمة مضافة	
2	93.40	.58	4.67	تساهم الوزارة في تحقيق خططكم التطويرية الخاصة بالإجراءات المرتبطة بالدور المشترك مع مؤسستكم	
1	86.67	.14	4.33	المحور الثالث	
2	86.60	.58	4.33	الوسائل التي تطبقها الوزارة للتوعية بدورها وخدماتها ووسائل متطورة وحديثة	المحور الرابع: تقييم وسائل الاتصال والتواصل مع الوزارة
2	86.60	.58	4.33	لدى الوزارة قنوات اتصال فعالة ومتطورة للتواصل مع شركائها	
1	93.40	.58	4.67	تتجاوب الوزارة مع المراسلات والاستفسارات الواردة من قبلكم بسرعة وفاعلية	
4	80.00	1.00	4.00	المعلومات المقدمة متطابقة عبر جميع القنوات المختلفة	
1	86.67	.29	4.33	المحور الرابع	

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	البيان	المحور
6	73.40	.58	3.67	تنفذ الوزارة أعمالها بشفافية ووضوح	المحور الخامس: مدى الشفافية في التعامل مع الوزارة
1	86.60	.58	4.33	يتم تطبيق العدل والمساواة وتساوي الفرص في تقديم الخدمة مع جميع الشركاء	
1	86.60	.58	4.33	إجراءات والبيانات الأعمال المشتركة مع الوزارة واضحة وتختصر الوقت	
4	80.00	.00	4.00	توجد آلية واضحة لتقييم وتحليل العلاقة مع الشركاء	
1	86.60	.58	4.33	تقييمكم مدى شفافية القرارات التي تتخذها الوزارة والتي تخصكم	
4	80.00	1.00	4.00	يتم إعلامكم بالتغيرات التي تطرأ على إجراءات أو تعليمات العمل التي تخصكم	
6	82.22	.35	4.11	المحور الخامس	
1	86.60	.58	4.33	يتم توفير المعلومات التي تحتاجونها بالوقت المناسب وبالجودة المطلوبة	المحور السادس: مدى توفير المعلومات وتبادل المعرفة مع الوزارة
1	86.60	.58	4.33	توجد البيانات واضحة ووسائل فاعلة للتعامل مع احتياجاتكم وتجميع بياناتكم	
3	80.00	.00	4.00	تعمل الوزارة على تسهيل الوصول للمعلومة لجميع الشركاء	
3	80.00	.00	4.00	تقوم الوزارة بإطلاع الشركاء على الأنشطة والبرامج بشكل دوري	
5	83.33	.14	4.17	المحور السادس	
1	86.60	.58	4.33	تتجاوب الوزارة مع المراسلات والاستفسارات الواردة من قبلكم بسرعة وفاعلية	المحور السابع: مدى تعاون الوزارة في تحقيق الأهداف والخطط والبرامج والمشاريع المشتركة في عمليات التطوير والتحسين
1	86.60	.58	4.33	تتفاعل الوزارة في نشاطاتكم التي تدعوها لها، مثل إعداد ومراجعة خططكم الاستراتيجية والاجتماعات الداخلية وأية نشاطات أخرى	
3	80.00	.00	4.00	تأخذ الوزارة احتياجاتكم وتوقعاتكم واقتراحاتكم بعين الاعتبار عند قيامها بتصميم وتعديل العمليات المتداخلة	
5	66.60	.58	3.33	تقوم الوزارة بإشراككم عند إعداد وتعديل الإجراءات التي تؤثر على عملكم	
4	73.40	.58	3.67	يتم إشراككم بعملية اتخاذ القرارات التي تؤثر عليكم وتخصكم	
7	78.67	.31	3.93	المحور السابع	
	84.17	.05	4.21	المجموع الكلي	

كانت نسبة قياس مستوى رضا الشركاء الاستراتيجيين والتعرف على المجالات الممكنة لتحسين الصورة المجتمعية تساوي 84.17%.

تبين من خلال الجدول أن محاور (الانطباق العام، الالتزام ببندود وشروط الشراكة، تقييم وسائل الاتصال والتواصل مع الوزارة) أفضل محور من محاور مستوى رضا الشركاء الاستراتيجيين والتعرف على المجالات الممكنة لتحسين الصورة المجتمعية بنسبة 86.6%.

وكان أقل محور (مدى تعاون الوزارة في تحقيق الأهداف والخطط والبرامج والمشاريع المشتركة في عمليات التطوير والتحسين) بنسبة 78.67%.

النتائج والتوصيات

ملخص النتائج

1. مستوى رضا مرتفع من المؤسسات الشريكة عن شراكة الوزارة مقارنة بغيرها من الشركاء.
2. تحرص الوزارة على الاستجابة لمتطلبات واقتراحات المؤسسات الشريكة.
3. تراعي الوزارة مصلحة الشركاء عند اتخاذ القرارات المتعلقة بتقديم الخدمات.
4. الشراكة مع الوزارة تتفق مع اهداف واستراتيجيات المؤسسات الشريكة.
5. يتم تطبيق العدل والمساواة وتساوي الفرص في تقديم الخدمة مع جميع الشركاء.
6. إجراءات واليات الأعمال المشتركة مع الوزارة واضحة وتختصر الوقت.
7. هناك رضا عن شفافية القرارات التي تتخذها الوزارة بخصوص المؤسسات الشريكة.
8. يتم توفير المعلومات التي تحتاجها المؤسسات بالوقت المناسب وبالجودة المطلوبة.
9. توجد اليات واضحة ووسائل فاعلة للتعامل مع احتياجات المؤسسات.
10. تتجاوب الوزارة مع المراسلات والاستفسارات الواردة من المؤسسات الشريكة بسرعة وفاعلية.
11. تتفاعل الوزارة في نشاطات المؤسسات، مثل إعداد ومراجعة الخطة الاستراتيجية والاجتماعات الداخلية وأية نشاطات أخرى.

التوصيات

1. ضرورة المبادرة بالاتصال بالجهات الشريكة لمناقشة الاحتياجات والتوقعات المطلوبة بما يضمن تنفيذ المشاريع والمبادرات المشتركة بصورة مناسبة.
2. يجب أن تراعي الوزارة مصلحة الشركاء عند اتخاذ القرارات المتعلقة بتقديم الخدمات.
3. يجب أن تلي الخطة الاستراتيجية للوزارة احتياجات وتطلعات المؤسسات الشريكة.

4. يجب أن تكون المعلومات المقدمة متطابقة عبر جميع القنوات المختلفة.
5. ضرورة أن تنفذ الوزارة أعمالها بشفافية ووضوح.
6. يجب أن تعمل الوزارة على تسهيل الوصول للمعلومة لجميع الشركاء.
7. ضرورة أن تقوم الوزارة بإطلاع الشركاء على الأنشطة والبرامج بشكل دوري.
8. يجب أن تقوم الوزارة بإشراك المؤسسات عند إعداد وتعديل الإجراءات التي تؤثر على عملها.

انتهى التقرير

الملاحق

ملحق رقم (1): تعميم ميثاق خدمة متلقي خدمات الوزارة



دولة فلسطين
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية
وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي

التاريخ: 1444 هـ
الموافق: 2022/10/04 م
الرقم: و.ت.ط / 198-22
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 (2)
صورة:
الملف

palwakfg

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

ملحق رقم (2): استبانات تقييم البيئة المكانية
 نموذج رقم (1) تقييم بيئة العمل المكانية
 الإضاءة والتهوية والتبريد والتدفئة

المقر:

الإضاءة والتهوية والتبريد والتدفئة					البند
ملاحظات	التقييم/ الدرجة				البيان
	غير قابل للتحقق -	متحقق (2)	متحقق جزئياً (1)	غير متحقق (0)	
					توزيع الإضاءة في المكاتب مناسب
					تتوفر الإضاءة الطبيعية في المكتب
					الاستفادة من الطاقة الشمسية لتوفير الطاقة
					درجة الحرارة في المكاتب مناسبة
					يتوفر أجهزة تكييف في المكاتب
					يتم صيانة أجهزة التكييف بشكل دوري
					مجموع درجات التقييم
		النسبة	12 درجة		مجموع درجات البند

التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي

الرقابة الداخلية

.....

.....

نموذج رقم (2) تقييم بيئة العمل المكانية
الأمن والسلامة

المقر:

الأمن والسلامة					البند
ملاحظات	التقييم/ الدرجة				البيان
	غير قابل للتحقق -	متحقق (2)	متحقق جزئياً (1)	غير متحقق (0)	
					يتوفر في المقر كافة أدوات الحماية والوقاية
					يتم التدريب على استخدام أدوات الحماية والوقاية
					يتوفر في المقر أجهزة إنذار حريق
					يتوفر في المقر أدوات الإسعافات الأولية
					يوجد لافتات تشير إلى المصاعد ومدخل ومخارج المقر
					مجموع درجات التقييم
		النسبة	10 درجات		مجموع درجات البند

التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي

.....

الرقابة الداخلية

.....

نموذج رقم (3) تقييم بيئة العمل المكانية
موجودات مراكز الخدمة

المقر:

مكان العمل – موجودات مراكز الخدمة					البند
ملاحظات	التقييم/ الدرجة				البيان
	غير قابل للتحقق -	متحقق (2)	متحقق جزئياً (1)	غير متحقق (0)	
					تم تنظيم الأجهزة والأدوات في المكاتب بشكل مناسب
					يساعد تصميم المكاتب في الوزارة على قرب أدوات ووسائل العمل من الموظفين
					توفر المساحة الكافية في قاعات الإستقبال
					توفر المساحة الكافية في قاعات الاجتماعات وتكون مجهزة بأجهزة سمعية وبصرية
					يوفر الأثاث المستخدم الأمن والسلامة للموظفين وملتقي خدمات الوزارة
					مجموع درجات التقييم
		النسبة	10 درجات		مجموع درجات البند

التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي

.....

الرقابة الداخلية

.....

ملحق رقم (3): خطة تطوير البيئة المكانية لعام 2023م

نسبة الإنجاز	الوزن النسبي %	درجة الأهمية (1-3)	توزيع التكلفة		مصدر التكلفة		فترات التنفيذ				الجهة المسؤولة	وصف المؤشر	مؤشر الأداء (قيمة رقمية)	الأنشطة	
			تشغيل	رأس المال	داخلي	خارجي	1ر	2ر	3ر	4ر					
	2%	1	1	0	0	0	0	0	0	1	الأماكن الوقفية	التخطيط	إعداد الدليل	1	تجهيز وإصدار ونشر عدد (1) دليل بعنوان: معايير البيئة المسجدية (المساحة، اللون، التهوية)
	3%	1	1	0	0	0	0	0	1	0	وحدة التخطيط	الشئون المالية	معدل الاستهلاك	1	اعداد دراسة تتناول قياس معدل استهلاك الإدارات والوحدات التنظيمية في الوزارة للمواد والاحتياجات خلال 6 أشهر، وبناءً عليه يتم البناء والقياس للحاجة الحقيقية لعام 2024م.
	3%	1	1	0	0	15,000	0	0	1	1	التخطيط	الحج والعمرة	فتح مركز الخدمة	2	تطوير البيئة المكانية وإطلاق مركز خدمة الحج والعمرة كمركز خدمة نموذجي.
	1%	1	1	0	0	0	0	0	1	0	الأماكن الوقفية	الحاسوب	استكمال البرنامج	1	حوسبة واجهات خدمات الجمهور الخاصة ببرنامج الأماكن "لوحة المستأجرين"
	1%	2	1	0	0	0	1	1	1	1	المساجد والمديريات	الحاسوب	تطوير التطبيق	4	إضافة خدمات جديدة على تطبيق مسجدي لخدمة الجمهور الداخلي
	1%	1	1	0	0	0	1	1	1	1	الشئون الإدارية	الحاسوب	تطوير المنظومة	4	تطوير منظومة الشئون الإدارية
	1%	1	1	0	0	0	0	0	0	1	التعليم الشرعي	الحاسوب	تطوير المودل	1	تطوير برنامج التعليم الإلكتروني (المودل) في برنامج كلية الدعوة
	1%	2	1	0	0	0	0	0	1	0	التعليم الشرعي	الحاسوب	تطوير البرنامج	1	تطوير برنامج خدمات الطلاب في برنامج كلية الدعوة
	1%	2	1	0	0	0	0	0	0	1	التعليم الشرعي	الحاسوب	تطوير البرنامج	1	تطوير برنامج القبول والتسجيل
	1%	2	1	0	0	0	0	0	0	1	التعليم الشرعي	الحاسوب	تطوير البرنامج	1	تطوير برنامج الإدارة المدرسية للمدارس الشرعية

نسبة الإنجاز	الوزن النسبي %	درجة الأهمية (1-3)	توزيع التكلفة		مصدر التكلفة		فترات التنفيذ				الجهة المساندة	الجهة المسؤولة	وصف المؤشر	" مؤشر الأداء (قيمة رقمية)"	الأنشطة
			تشغيل ي	رأسمال ي	داخلي	خارجي	ر 4	ر 3	ر 2	ر 1					
	1%	1	1	0	0	0	0	0	0	1	التعليم الشرعي	الحاسوب	حوسبة البرنامج	1	حوسبة خدمات الطلاب وأولياء الأمور للمدارس الشرعية
	1%	2	1	0	0	0	0	0	0	1	التعليم الشرعي	الحاسوب	حوسبة الخدمات	1	حوسبة خدمات المعلمين للمدارس الشرعية
	1%	1	1	0	0	0	0	0	0	1	القرآن الكريم	الحاسوب	حوسبة العمل الإداري	1	حوسبة منظومة العمل الإداري لدائرة القراءات القرآنية
	1%	2	1	0	0	0	0	0	0	1	القرآن الكريم	الحاسوب	تطوير التطبيق	1	تطوير تطبيق حلقتي
	1%	1	1	0	0	0	0	0	1	0	القرآن الكريم	الحاسوب	حوسبة الخطط والتقييمات	1	حوسبة خطط وتقييمات برنامج التحفيز
	1%	2	1	0	0	0	0	0	0	1	الأملك الوقفية	الحاسوب	تطوير البرنامج	1	تطوير برنامج المقابر
	1%	2	1	0	0	0	0	0	0	1	القرآن الكريم	الحاسوب	تطوير البرنامج	1	تطوير برنامج ديوان الحفاظ
	1%	1	1	0	0	0	0	0	1	0	-	الحاسوب	حوسبة المنظومة	1	حوسبة منظومة الدعم الفني للحاسوب
	1%	1	1	0	0	0	0	0	1	0	الشؤون المالية	الحاسوب	حوسبة المنظومة	1	حوسبة منظومة العهد والجرد
	1%	2	1	0	0	0	0	0	0	1	الزكاة والإغاثة	الحاسوب	تطوير البرنامج	1	تطوير منظومة الزكاة والإغاثة
	1%	2	1	0	0	0	0	0	0	1	مكتب الوكيل	الحاسوب	إعداد البرنامج	1	تطوير منظومة إدارة اللجان داخل الوزارة
	1%	1	1	0	0	0	0	0	0	1	الأملك الوقفية	الحاسوب	دعم فني وتطوير	1	دعم فني وتطوير لبرنامج الأملك.
	3%	1	1	0	0	33,000	2	2	2	1	الأملك الوقفية التعليم الشرعي	الحاسوب	إعادة تأهيل 6 شبكات	6	إعادة تأهيل شبكة الإنترنت والهاتف لعدد (6) إدارات ووحدات تابعة للوزارة

نسبة الإنجاز	الوزن النسبي %	درجة الأهمية (1-3)	توزيع التكلفة		مصدر التكلفة		فترات التنفيذ				الجهة المساندة	الجهة المسؤولة	وصف المؤشر	" مؤشر الأداء (قيمة رقمية)"	الأنشطة	
			تشغيل ي	رأسمال ي	داخلي	خارجي	ر 4	ر 3	ر 2	ر 1						
												مديريات الأوقاف				
	1%	3	1	0	0	33,000	1	1	1	2	الإدارات والوحدات	الحاسوب	تأمين 5 مقرات	5	تأمين (5) مقرات تابعة للوزارة بأنظمة المراقبة	
	1%	2	1	0	0	23,100	1	2	2	2	الإدارات والوحدات	الحاسوب	تطوير وصيانة 7 أنظمة	7	تطوير وصيانة 7 أنظمة للمراقبة في كافة مرافق الوزارة	
	1%	2	1	0	0	33,000	1	1	1	1	التعليم الشرعي	الحاسوب	إعادة تأهيل الشبكة	1	تأهيل شبكة الانترنت في المدرسة الشرعية (بنين).	
	1%	1	1	0	0	39,600	1	1	1	2	مديريات الأوقاف	الحاسوب	تطوير وربط شبكي ل 5 مقرات	5	تطوير وربط شبكي لمقرات الوزارة باستخدام تقنية فايبر	
	2%	1	1	0	0	92,400	10	10	20	10	الإدارات العامة	الحاسوب	توفير 50 جهاز حاسوب	50	توفير أجهزة حاسوب للموظفين عدد (50)	
	2%	1	1	0	0	3,300	4	3	3	4	الإدارات العامة	الحاسوب	صيانة 14 جهاز للبصمة	14	صيانة أجهزة البصمة في الوزارة ومرافقها	
	2%	1	1	0	0	6,600	1	0	1	0	الصيانة، التعليم الشرعي	الحاسوب	تركيب وصيانة 2 نظام	2	تركيب وصيانة أنظمة الطاقة الشمسية (تركيب مقر الصيانة، تطوير المدرسة الشرعية للبنات)	
	2%	1	1	0	0	13,200	100	50	50	100	الإدارات العامة	الحاسوب	توفير الملحقات لعدد 300 جهاز	300	توفير ملحقات أجهزة الحواسيب والطابعات: - كيبورد (HP 100) عدد (50) - ماوس (HP 150) عدد (100) - جلد ماوس عدد (100) - موزع مع ترنس عدد (50)	

نسبة الإنجاز	الوزن النسبي %	درجة الأهمية (1-3)	توزيع التكلفة		مصدر التكلفة		فترات التنفيذ				الجهة المساندة	الجهة المسؤولة	وصف المؤشر	" مؤشر الأداء (قيمة رقمية)"	الأنشطة	
			تشغيلي	رأسمالي	داخلي	خارجي	ر1	ر2	ر3	ر4						
	2%	1	1	0	0	132,000	0	10	10	10	10	الإدارات العامة	الحاسوب	توفير قطع الغيار	40	صيانة أجهزة ودعم فني لأجهزة الوزارة
	2%	1	1	0	0	9,900	0	1	1	1	1	مكتب الوكيل	الحاسوب	عدد مرات الصيانة	4	صيانة الطاقة البديلة داخل الوزارة
	1%	1	0	1	4,500	0	0	0	0	0	2	الشؤون المالية	التعليم الشرعي	توفير السبورة	2	توفير سبورة ذكية عدد 2 بواقع واحدة في كل مدرسة
	1%	1	0	1	7,000	0	1	0	0	0	0	الشؤون المالية	التعليم الشرعي	توفير الجهاز	2	توفير عدد 2 جهاز Icd تفاعلي بواقع جهاز واحد لكل مدرسة
	1%	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1		التعليم الشرعي	تطوير الصفحة	2	تطوير صفحة المدرسة على الفيس بوك للبنين والبنات
	1%	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0		التعليم الشرعي	إنشاء النافذة	1	إنشاء نافذة خاصة بالمدارس ضمن نافذة التعليم الشرعي على موقع الوزارة
	2%	1	1	0	0	4,000	0	0	0	0	1	التعليم الشرعي	الشؤون الإدارية	توفير المتطلبات	1	توفير متطلبات الأرشفة الإلكترونية في فرعي الكلية.
	1%	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	الشؤون المالية	الحاسوب	عدد المستخدمين	1	تطوير شبكة الحاسوب وربط برنامج الأصيل في دائرة المخازن مع باقي دوائر الإدارة العامة للشؤون المالية.
	1%	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	الشؤون المالية، الشؤون الادارية	الحاسوب	عدد الملفات	100%	الأرشفة الإلكترونية للملفات المالية للإدارة العامة للشؤون المالية وربطها مع برنامج الأصيل ل يتم عمل أرشفة كاملة للمعاملات والأوراق المالية.
	1%	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	التخطيط	الحاسوب	تطوير المواصفات	1	تطوير المعايير والمواصفات التقنية وإعداد دليل المعايير والمواصفات التقنية للبرامج الإلكترونية.
	2%	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	الإدارات العامة	التخطيط	إعداد الدراسة	1	تطوير بيئة تقديم الخدمة من خلال تقليل وقت الانتظار.

نسبة الإنجاز	الوزن النسبي %	درجة الأهمية (1-3)	توزيع التكلفة		مصدر التكلفة		فترات التنفيذ				الجهة المساندة	الجهة المسؤولة	وصف المؤشر	" مؤشر الأداء (قيمة رقمية)"	الأنشطة	
			تشغيل ي	رأسمال ي	داخلي	خارجي	ر 1	ر 2	ر 3	ر 4						
	1%	1	1	0	0	0	0	0	0	1	الإدارات العامة	التخطيط	عدد العقود التي لها اعتماد مالي	1	تنفيذ دورات تدريبية في طريقة التعامل مع الجمهور.	
	2%	3	1	0	180,000	0	2	0	0	0	وحدة المشاريع	التعليم الشرعي	قيمة المشروع	2	تنفيذ مشروع لإنشاء صالة رياضية عدد 2 بفرعي الكلية.	
	2%	1	1	0	0	0	0	0	0	1	التعليم الشرعي	الشؤون الإدارية	تجهيز الغرفة	1	توفير غرفة خاصة بالجودة في فرع دير البلح بكامل مستلزماتها	
	2%	1	1	0	0	0	0	0	0	1	التعليم الشرعي	الشؤون الإدارية	تأثيث الغرفة	1	تأثيث الغرفة الخاصة بالجودة بفرع الشمال.	
	1%	2	1	0	0	0	0	1	0	0	التخطيط	المساجد والمديريات	إعداد الدراسة	1	إعداد دراسة لتقييم جودة الخدمات المقدمة من الوزارة للمساجد.	
	1%	1	1	0	0	50	0	25	0	0	الشؤون الادارية	عدد اللقاءات	عدد المشاركين	25	عقد ورشة عمل لتقييم الأداء الإداري في الوزارة بحضور 25 مدير فما فوق	
	1%	1	1	0	0	60	15	0	15	0	التخطيط	الشؤون الادارية	عدد اللقاءات	عدد المشاركين	30	محاضرة توعوية تستهدف المفرزين من وزارة العمل، لأداء الوظائف الخدماتية في الوزارة بواقع 30 موظف
	2%	1	1	0	100,000	0	0	0	0	1	الشؤون الادارية	الأماكن الوقفية	عدد الأنشطة	1	تقديم مقترح تطوير مبنى الوزارة بإضافة ملحق إداري في الجهة الغربية منه	
	2%	1	1	0	450,000	0	0	0	0	3	الشؤون الادارية	الأماكن الوقفية	عدد الأنشطة	3	تقديم مقترحات تطوير مباني مديريات الأوقاف (غزة- الشمال- الوسطى)	
	1%	1	1	0	0	0	1	1	1	1	الأماكن الوقفية	الشؤون الادارية	عدد الأنشطة	4	دراسة احتياجات أعمال الصيانة للمساجد، ومرافقها وتنفيذها بواقع عدد 1023	
	1%	1	1	0	0	0	3	3	3	3	الأماكن الوقفية	الشؤون الادارية	عدد الأنشطة	12	دراسة احتياجات أعمال الصيانة لمقرات الوزارة الادارية، ومرافقها وتنفيذها	

نسبة الإنجاز	الوزن النسبي %	درجة الأهمية (1-3)	توزيع التكلفة		مصدر التكلفة		فترات التنفيذ				الجهة المسؤولة	وصف المؤشر	" مؤشر الأداء (قيمة رقمية)"	الأنشطة
			تشغيل	رأسمال	داخلي	خارجي	ر1	ر2	ر3	ر4				
	2%	1	1	0	0	33,000	0	0	2	3	الشؤون الادارية	عدد الأنشطة	5	متابعة توفير أنظمة مراقبة وحراسات للمقار الإدارية
	1%	1	1	0	0	0	0	0	0	1	لجنة الاحتياجات	عدد الأنشطة	1	تحديث دراسة الاحتياجات المعيارية للمقرات الادارية
	1%	1	1	0	0	0	0	0	0	1	لجنة الاحتياجات	عدد الأنشطة	1	تحديث دراسة الاحتياجات المعيارية للمساجد
	1%	1	1	0	0	0	0	0	0	1	الشؤون الادارية	عدد الأنشطة	1	تحديث ورفع المواصفات والمقاييس المرتبطة بالاحتياجات المادية (أثاث، معدات، أجهزة وخلافه) المطلوبة دورياً
	1%	1	1	0	0	0	0	35	35	0	الشؤون المالية	عدد الأنشطة	70%	إعادة تدوير المقدرات وتوزيعها حسب الاحتياج الفعلي للوحدات الادارية خاصة (اجهزة الطابعات- الفرامات).
	3%	1	1	0	0	1,000	0	0	0	20	العلاقات العامة	عدد اللوحات	20	استكمال تركيب اللوحات التعريفية للإدارات والوحدات والمكاتب.
	2%	1	1	0	0	0	0	0	0	1	المالية	اعتماد التوصيات	1	إعداد دراسة لتنظيم عملية شراء الهدى للحجاج.
	2%	1	1	0	0	15,000	0	0	0	1	التخطيط	فتح مركز الخدمة	1	تطوير البيئة المكانية وإطلاق مركز خدمة الحج والعمرة كمركز خدمة نموذجي.
	1%	2	1	0	0	15,000	0	0	0	1	الدعوة والإرشاد	إنشاء	1	مشروع إنشاء استديو خاص بقسم الدعوة الإلكترونية
	2%	1	1	0	0	1,000	1000	0	0	1000	وحدة العلاقات العامة	طباعة وتنفيذ	20004	نشر ثقافة الجودة لدى العاملين بكلية الدعوة الإسلامية (بروشورات عدد 4000، دورات خاصة بالجودة عدد 4،)
	2%	1	1	0	0	0	0	0	5	5	الإدارات العامة	إعادة هندسة	10	إعادة هندسة عدد (10) عمليات كمدخل لتجويد وتطوير الأداء المؤسسي بالوزارة.

نسبة الإنجاز	الوزن النسبي %	درجة الأهمية (1-3)	توزيع التكلفة		مصدر التكلفة		فترات التنفيذ				الجهة المساندة	الجهة المسؤولة	وصف المؤشر	" مؤشر الأداء (قيمة رقمية)"	الأنشطة
			تشغيل ي	رأسمال ي	داخلي	خارجي	ر4	ر3	ر2	ر1					
	1%	1	1	0	0	0	0	0	1	0	الإدارات العامة	التخطيط	تقديم مقترح	1	تقديم مقترح لتطبيق معايير نظام الجودة الايزو 2015/9001 في مراكز خدمة الوزارة ومنظومة العمل الإداري في الوزارة.
	1%	1	1	0	0	0	0	0	1	0	مكتب الوكيل	التخطيط	تشكيل المجلس	1	تشكيل مجلس الجودة لتحسين وتطوير جودة الأداء المؤسسي.
	1%	1	1	0	0	0	0	0	0	1	الحاسوب	التخطيط	تقديم تصور	1	تقديم تصور لعمل برنامج خاص بوحدة التخطيط وحوسبة نماذج الخطط التشغيلية والتقارير السنوية والتحليل الاحصائي.
	1%	1	1	0	0	0	0	0	0	1	الحاسوب	التخطيط	عمل التقييم	1	تقييم ملائمة الأجهزة الإلكترونية الموجودة بالوزارة ومدى ملاءمتها للعملية الإدارية (دراسة نقاط القوة والضعف وأولويات التطوير).
	1%	1	1	0	0	0	0	0	0	1	الحاسوب	التخطيط	متابعة	1	قياس مدى جودة البرامج الإلكترونية في الوزارة وفق نماذج المواصفات العالمية.
	1%	1	1	0	0	0	0	0	0	1	الإدارات العامة	التخطيط	إعداد دليل	1	إعداد دليل جودة العمليات التدريبية.
	1%	1	1	0	0	0	0	0	0	1	الإدارات العامة	التخطيط	إعداد دليل	1	إعداد دليل التدريب والمدربين.
	1%	1	1	0	0	0	0	0	1	0	الإدارات العامة	التخطيط	الإشراف	1	الإشراف على جوائز التميز (المعلم المتميز، المحفظ المتميز، الخطيب المتميز، الموظف المتميز، الافكار الإبداعية).
	1%	1	1	0	0	0	0	0	1	0	العلاقات العامة	التخطيط	تصميم	1	تصميم مقطع فيديو انفو جرافيك لعدد (10) من عمليات دليل الإجراءات أو دليل الخدمات.

نسبة الإنجاز	الوزن النسبي %	درجة الأهمية (1-3)	توزيع التكلفة		مصدر التكلفة		فترات التنفيذ				الجهة المساندة	الجهة المسؤولة	وصف المؤشر	" مؤشر الأداء (قيمة رقمية)"	الأنشطة
			تشغيل ي	رأسمال ي	داخلي	خارجي	ر4	ر3	ر2	ر1					
	1%	1	1	0	0	0	0	0	1	0	مديريات الأوقاف	التخطيط	تقديم مقترح	1	تقديم مقترح وتصور لتطوير مركز خدمة في مديريات الوزارة
	1%	1	1	0	0	0	0	0	1	0	الإدارات العامة	التخطيط	تنفيذ النشاط	1	تنفيذ استراتيجية التدريب بالظل الوظيفي ووضع محددات تطبيقها
	1%	1	1	0	0	0	0	1	0	0	الحاسوب	التخطيط	تقديم تصور	1	تقديم تصور لتصميم نظام التتبع الإلكتروني لخدمات الوزارة.
	1%	1	1	0	0	0	0	0	0	1	الإدارات العامة	التخطيط	متابعة التطبيق	1	متابعة تطبيق معايير جودة الخدمات الحكومية المقدمة في مراكز الخدمة بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية.
	1%	1	1	0	0	0	0	0	1	0	الإدارات العامة	التخطيط	عمل المقترح	1	مقترح لتطبيق معايير الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية.
	1%	1	1	0	0	0	0	0	0	1	التخطيط	الحاسوب	تطوير الموصفات	1	متابعة تشغيل البرامج المحوسبة وإعداد تقارير دورية عن نسبة تشغيل المنظومات.
	1%	1	1	0	0	0	0	0	0	1	التخطيط	مكتب الوكيل	نمذجة القرارات	1	نمذجة القرارات الإدارية ومحاضر الاجتماعات والمراسلات على مستوى الوزارة.
	1%	1	1	0	0	0	0	0	0	1	الإدارات العامة	التخطيط	تقديم مقترح	1	تقديم مقترح لنمذجة الأعمال الإدارية (دليل الخدمات) بوزارة الأوقاف والشؤون الإدارية
	7%	1	1	0	0	0	0	1	0	1	الشؤون الإدارية، مديريات الأوقاف	الرقابة الداخلية	إعداد تقرير	2	إعداد تقرير عن واقع أعمال الصيانة الدورية في المساجد ومرافق الوزارة الإدارية والتعليمية وتقديم المقترحات والتوصيات بالخصوص.
	5%	1	1	0	0	0	0	1	0	0	تنمية أموال الوقف	الرقابة الداخلية	إعداد تقرير	1	إعداد تقرير حول الأملاك الوقفية، ومدى نظافتها والمحافظة عليها، وتقييم دراسات الجدوى الاقتصادية المعدة من وحدة تنمية أموال الوقف.

نسبة الإنجاز	الوزن النسبي %	درجة الأهمية (1-3)	توزيع التكلفة		مصدر التكلفة		فترات التنفيذ				الجهة المساندة	الجهة المسؤولة	وصف المؤشر	" مؤشر الأداء (قيمة رقمية)"	الأنشطة
			تشغيل ي	رأسمال ي	داخلي	خارجي	1ر	2ر	3ر	4ر					
	2%	1	1	0	0	0	0	1	0	0	التخطيط	الرقابة الداخلية	إعداد تقرير حول مدى التزام مراكز الخدمة التابعة للوزارة بالأدلة الإرشادية الصادرة عن الأمانة العامة ووحدة التخطيط.	1	
	2%	1	1	0	0	10,000	0	0	2	0	العلاقات العامة والإعلام	التعليم الشرعي	تزويد الكلية بكاميرات تصوير حديثة لتغطية أنشطة الكلية	2	
	2%	1	1	0	0	400	0	0	0	1	الإدارات العامة	العلاقات العامة والإعلام	تشكيل فريق خارجي لتقييم الهوية البصرية لتعزيز سمعة الوزارة	1	
	2%	1	1	0	0	300	0	0	0	1	الإدارات العامة	العلاقات العامة والإعلام	عقد ندوة عمل لتعزيز سمعة الصورة الذهنية الوزارة	1	
	2%	1	1	0	3,000	0	0	0	1	0	الإدارات العامة	العلاقات العامة والإعلام	تفعيل قسم الشكاوى من خلال عقد ورشة عمل مع الإدارات العامة والمديريات	1	
	2%	1	1	0	0	300	500	500	500	500	التخطيط، الدعوة والإرشاد	المخطوطات	عمل نشرات تعريفية بالمساجد والأماكن الأثرية في قطاع غزة	2000	
	2%	1	1	0	0	300	0	1000	1000	0	الحاسوب، العلاقات العامة	المخطوطات	عمل نشرات تعريفية بالمخطوطات وأهم المكتبات التي تحتوي على المخطوطات في قطاع غزة	2000	

ملحق رقم (4): خطة إعادة هندسة وتبسيط إجراءات خلال عام 2023م

نسبة الإنجاز	الوزن النسبي %	درجة الأهمية (1-2-3)	توزيع التكلفة		مصدر التكلفة		فترات التنفيذ				الجهة المسؤولة	الجهة المساندة	وصف المؤشر	" مؤشر الأداء (قيمة رقمية)"	الأنشطة
			تشغيلي	رأسمالي	داخلي	خارجي	1 ر	2 ر	3 ر	4 ر					
	10%	1	1	0	0	0	0	0	0	1	الحاسوب	التخطيط	عمل الدراسة	1	تبسيط عدد (50) عملية اجرائية المدرجة ضمن دليل الإجراءات ودليل الخدمات ضمن رؤية تكاملية مع حوسبة هذه الإجراءات.
	2%	1	1	0	0	0	0	0	1	0	الإدارات العامة	التخطيط	تطوير نظام	1	تحديث وتطوير دليل العمليات الاجرائية لوحدة تنمية أموال الوقف
	3%	1	1	0	0	0	0	0	0	1	الدعوة والإرشاد، مكتب الوكيل المديرية الرقابة	التخطيط، القرآن الكريم، التعليم الشرعي	ترخيص المؤسسات	1	تحديث دليل إجراءات العمليات الإدارية الخاص بالشؤون الإدارية
	2%	1	1	0	0	0	0	0	5	5	الإدارات العامة	التخطيط	إعادة هندسة	10	إعادة هندسة عدد (10) عمليات كمدخل لتجويد وتطوير الأداء المؤسسي بالوزارة.

محلّق رقم (5): استبانة قياس مستوى رضا الشركاء الاستراتيجيين والتعرف على المجالات الممكنة لتحسين الصورة المجتمعية

بسم الله الرحمن الرحيم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،،،

يسعدنا في وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي أن نضع بين أيديكم استبانة لقياس مستوى رضا الشركاء الاستراتيجيين والتعرف على المجالات الممكنة لتحسين الصورة المجتمعية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية وتهدف هذه الدراسة لتقييم رضا الشركاء من خلال الأبعاد التالية:

1. الانطباع العام
2. الالتزام ببند وشروط الشراكة
3. مدى الاستفادة من الشراكة
4. تقييم وسائل الاتصال والتواصل مع الوزارة
5. مدى الشفافية في التعامل مع الوزارة
6. مدى توفير المعلومات وتبادل المعرفة مع الوزارة
7. مدى تعاون الوزارة في تحقيق الأهداف والخطط والبرامج والمشاريع المشتركة في عمليات التطوير والتحسين وذلك للمساهمة في تحديد نقاط القوة وفرص التحسين في الية الشراكة مع المؤسسات الشريكة.

البيانات الأساسية:

1. اسم المؤسسة الشريكة:
2. قطاع المؤسسة الشريكة:

قطاع حكومي

قطاع خاص

قطاع مجتمعي

قطاع اهلي

3. يرجى تحديد الوحدات او الادارات التنظيمية في الوزارة التي تتعامل معها في الوزارة:

الإدارة العامة للزكاة

الإدارة العامة للحج والعمرة

الإدارة العامة للقران الكريم

الإدارة العامة للتعليم الشرعي

وحدة العلاقات العامة

أخري:

4. ما هو تكرار تعاملكم مع الوزارة؟

مرة او أكثر بالأسبوع

مرة او أكثر بالشهر

مرة كل 3 شهور

مرة كل 6 شهور

مرة سنويا

5. ما هي طبيعة علاقتكم مع الوزارة؟

شراكة في تقديم الخدمات وتنفيذ البرامج والمشاريع

الاشتراك في تحقيق الأهداف الاستراتيجية

تبادل المعلومات و/ أو البيانات و/ أو التقارير الإحصائية و/ أو الخبرات

تقديم الدعم المالي و/ أو الفني و/ أو التقني

أخرى، اذكرها

6. هل أنتم على اطلاع برؤية ورسالة وأهداف الوزارة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم، ما مصدر هذه المعلومات؟

اللوحات الموجودة في الوزارة الموقع الإلكتروني للوزارة التقرير السنوي أخرى،
اذكرها.....

محاو الاستبانة

المحور الأول: الانطباع العام

لا أو افق بشدة	لا أو افق	محايد	أو افق	أو افق بشدة	
					مستوى الرضا عن شراكة الوزارة مقارنة بغيرها من الشركاء
					يتمتع موظفي الوزارة بالمرونة في التعامل بما يضمن تقديم وتطوير الخدمات
					يبادر موظفي الوزارة بالاتصال لمناقشة الاحتياجات والتوقعات المطلوبة بما يضمن تنفيذ المشاريع والمبادرات المشتركة بصورة مناسبة
					تحرص الوزارة على الاستجابة لمتطلباتكم واقتراحاتكم

المحور الثاني: الالتزام ببند وشروط الشراكة

لا أو افق بشدة	لا أو افق	محايد	أو افق	أو افق بشدة	
					تقوم الوزارة بتنفيذ كافة التزاماتها تجاه شركائها بالوقت المحدد
					تلتزم الوزارة ببند الشراكة عند تنفيذ المشاريع المشتركة
					تراعي الوزارة مصلحة الشركاء عند اتخاذ قراراته المتعلقة بتقديم خدماته

المحور الثالث: مدى الاستفادة من الشراكة

لا أو افق بشدة	لا أو افق	محايد	أو افق	أو افق بشدة	
					الشراكة مع الوزارة تتفق مع اهداف واستراتيجيات الطرفين
					تلي الخطة الاستراتيجية للوزارة احتياجاتكم وامالكم
					تقدم الوزارة خدمات مطورة وابداعية مما يكسب الشركاء قيمة مضافة
					تساهم الوزارة في تحقيق خططكم التطويرية الخاصة بالإجراءات المرتبطة بالدور المشترك مع مؤسستكم

المحور الرابع: تقييم وسائل الاتصال والتواصل مع الوزارة

لا أو افق بشدة	لا أو افق	محايد	أو افق	أو افق بشدة	
					الوسائل التي تطبقها الوزارة للتوعية بدورها وخدماتها ووسائل متطورة وحديثة
					لدى الوزارة قنوات اتصال فعالة ومتطورة للتواصل مع شركائها
					تتجاوب الوزارة مع المراسلات والاستفسارات الواردة من قبلكم بسرعة وفاعلية
					المعلومات المقدمة متطابقة عبر جميع القنوات المختلفة

المحور الخامس: مدى الشفافية في التعامل مع الوزارة

لا أو افق بشدة	لا أو افق	محايد	أو افق	أو افق بشدة	
					تنفذ الوزارة أعمالها بشفافية ووضوح
					يتم تطبيق العدل والمساواة وتساوي الفرص في تقديم الخدمة مع جميع الشركاء
					إجراءات واليات الأعمال المشتركة مع الوزارة واضحة وتختصر الوقت
					توجد الية واضحة لتقييم وتحليل العلاقة مع الشركاء
					تقييمك لمدى شفافية القرارات التي تتخذها الوزارة والتي تخصكم
					يتم إعلامكم بالتغيرات التي تطرأ على إجراءات أو تعليمات العمل التي تخصكم

المحور السادس: مدى توفير المعلومات وتبادل المعرفة مع الوزارة

لا أو افق بشدة	لا أو افق	محايد	أو افق	أو افق بشدة	
					يتم توفير المعلومات التي تحتاجونها بالوقت المناسب وبالجودة المطلوبة
					توجد اليات واضحة ووسائل فاعلة للتعامل مع احتياجاتكم وتجميع بياناتكم
					تعمل الوزارة على تسهيل الوصول للمعلومة لجميع الشركاء
					تقوم الوزارة باطلاع الشركاء على الأنشطة والبرامج بشكل دوري

المحور السابع: مدى تعاون الوزارة في تحقيق الأهداف والخطط والبرامج والمشاريع المشتركة في عمليات التطوير والتحسين

لا أو افق بشدة	لا أو افق	محايد	أو افق	أو افق بشدة	
					تتجاوب الوزارة مع المراسلات والاستفسارات الواردة من قبلكم بسرعة وفعالية
					تتفاعل الوزارة في نشاطاتكم التي تدعوها لها، مثل إعداد ومراجعة خططكم الإستراتيجية والاجتماعات الداخلية وأية نشاطات أخرى
					تأخذ الوزارة احتياجاتكم وتوقعاتكم واقتراحاتكم بعين الاعتبار عند قيامها بتصميم وتعديل العمليات المتداخلة
					تقوم الوزارة بإشراككم عند إعداد وتعديل الإجراءات التي تؤثر على عملكم
					يتم إشراككم بعملية اتخاذ القرارات التي تؤثر عليكم وتخصكم



وزارة الأوقاف والشؤون الدينية

الموقع الإلكتروني||www.palwakf.ps

هاتف رقم||2623117-2623114

فلسطين، قطاع غزة، دوار أنصار – بجوار مسجد زايد (الكتيبة)