



دولة فلسطين
محافظة القدس الشريف



دليل الاجراءات (2024-2025)

الإصدار الأول



دولة فلسطين
State of Palestine

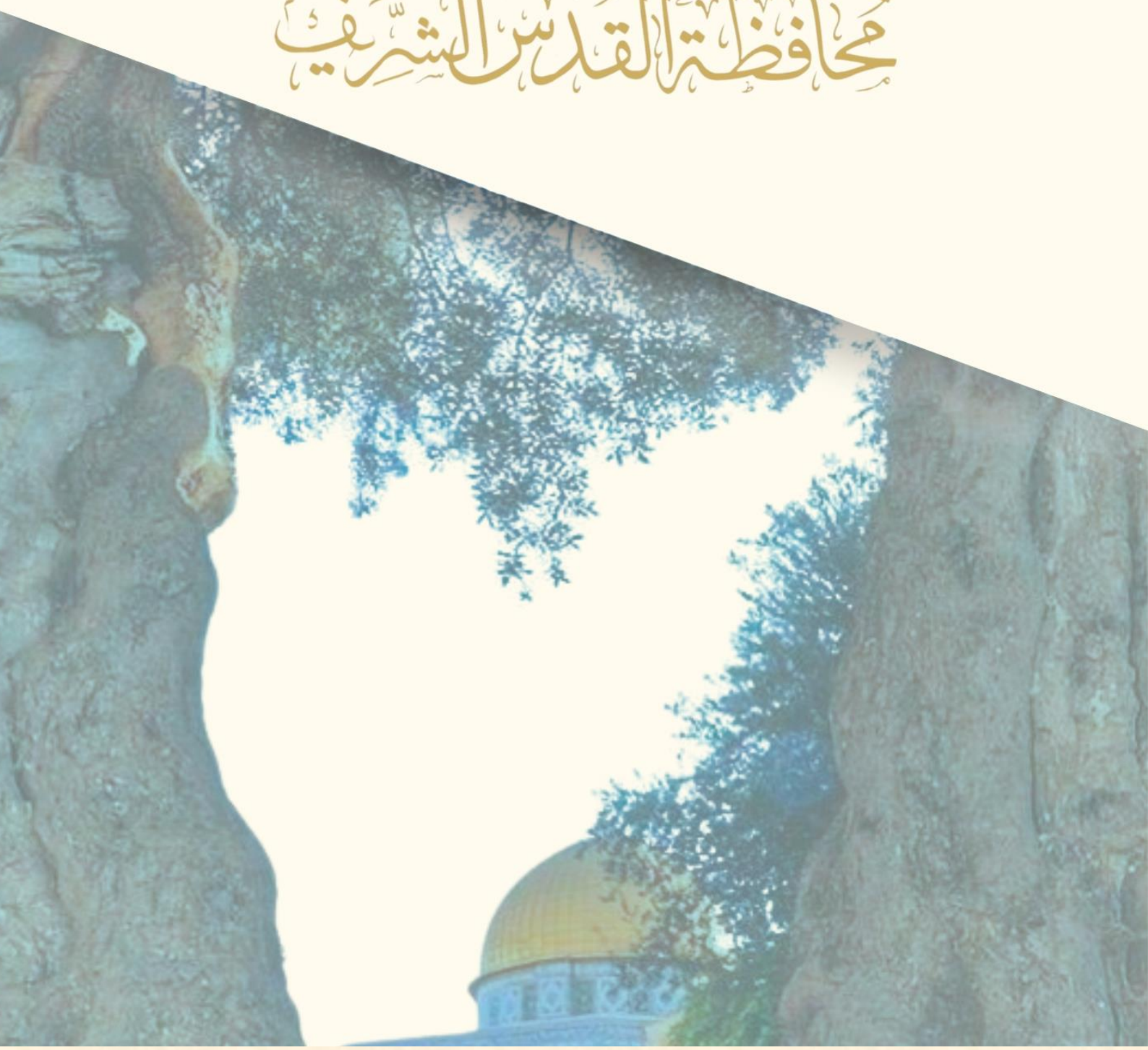
محافظة القدس
Jerusalem Governorate

محافظة القدس
Jerusalem Governorate

المقر الرئيسي - الرام



دَوْلَةُ فِلَسْطِينِ مُحَافَظَةُ الْقُدْسِ الشَّرِيفِ





المحتويات

المقدمة	1
كلمة المحافظ	2
أهم المصطلحات والمفاهيم العامة التي وردت خلال دليل الإجراءات	3
فوائد وأهداف توثيق الإجراءات	4
الفصل الأول: دليل إجراءات مكتب نائب المحافظ	5
الفصل الثاني: دليل إجراءات منسق المجلس الاستشاري ودليل إجراءات منسق المجلس التنفيذي	6
الفصل الثالث: دليل إجراءات وحدة الشؤون القانونية	7
الفصل الرابع: دليل إجراءات دائرة الرقابة الداخلية في المحافظة	8
الفصل الخامس: دليل إجراءات وحدة العلاقات العامة والإعلام	9
الفصل السادس: دليل إجراءات وحدة البلدة القديمة والمقدسات	10
الفصل السابع: دليل إجراءات الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	11
الفصل الثامن: دليل إجراءات الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	12
الفصل التاسع: دليل إجراءات الإدارة العامة للشؤون العامة	13
الفصل العاشر: دليل إجراءات وحدة السلم الأهلي والأمن	14
الفصل الحادي عشر: دليل إجراءات وحدة شمال شرق القدس، ووحدة جنوب القدس، ووحدة شمال غرب القدس	15
الخاتمة	16



المقدمة

قامت محافظة القدس بإعداد دليل إجراءات شامل لجميع المستويات الإدارية في المحافظة حيث يعد دليل الإجراءات الإطار التنظيمي الذي يتم التعامل معه والذي يحدد الإجراءات الإدارية للمحافظة، ويحقق الفائدة في تدوين السياسات والإجراءات التي تتبع في تنفيذ الأعمال، والتي تكون في أغلب الاوقات غير مكتوبة، والحفاظ عليها وإبقائها متوفرة لجميع الموظفين.

كذلك يعد دليل الإجراءات المرجعية لتحقيق أهداف المحافظة بأسهل الطرق ويقلل الجهود الإدارية المبذولة، واختصار الوقت، والتكلفة، كما يعد المعيار الأساسي في تحديد الخلل الإداري في مسار إجراءات العمل الإدارية، ويقلل من الارتباك والإزدواجية والفوضى في الأعمال المنجزة، ويعمل على تعزيز العلاقات التنظيمية بين جميع الموظفين ويحدد المهام والمسؤوليات الوظيفية بوضوح.

كلمة المحافظ

يعد دليل الإجراءات أمراً ضرورياً لتحقيق أهداف محافظة القدس من أجل وضع مسار واضح لتحقيق الأهداف المنشودة، وإيماناً منا بضرورة تحسين الأداء للمحافظة على الصعيدين الداخلي والخارجي مما يعزز الحفاظ على الأمن والأموال والحريات العامة وتنفيذ الخطط والبرامج اللازمة لتطوير المحافظة، وتعزيز دور ومكانة المرأة في المجتمع وبالتالي وجب توحيد الجهود نحو صياغة دليل إجراءات لمحافظة القدس ليكون ركيزة أساسية في تنظيم العمل وتوزيع المهام والصلاحيات.



أهم المصطلحات والمفاهيم العامة التي وردت خلال دليل الإجراءات:

الرقم	المصطلح	التعريف
1	الإجراء	سلسلة الأعمال والخطوات والمراحل التي يجب اتباعها لتنفيذ عمل ما
2	دليل الإجراءات	دليل إجراء العمل داخل المحافظة
3	الوحدات التنظيمية	مستوى إداري مخصص لتنفيذ مهام وظيفية محددة ضمن توصيف واضح، ويقصد بها الإدارة العامة، الدوائر، الأقسام الموجودة على الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
4	خطوات تنفيذ الإجراء	وهي تمثل الخطوات الرئيسية لتنفيذ الإجراء بالتفصيل للوصول للمخرج النهائي.
5	المدة الزمنية للتنفيذ	المدة الزمنية اللازمة لتنفيذ الإجراء للوصول للمخرج النهائي.
6	المحافظة	محافظة القدس الشريف
7	الإدارة العامة	المستويات العليا بالمحافظة التي تندرج تحتها الدوائر والأقسام
8	الدائرة	الدوائر التي تندرج تحت الإدارة العامة
9	اللجنة	اللجان المشكلة بقرار من المحافظ حسب حاجة العمل
10	الاختصاص العام	الاختصاص الرئيسي للإدارة العامة والدوائر والأقسام
11	محضر الاجتماع	تلخيص الاجتماعات المنعقد ويشمل جميع النتائج والتوصيات
12	التقارير	تقرير مفصل للعمل (جولة، تقرير شهري، نصفي، سنوي... الخ) ويشمل على كافة التفاصيل من توصيات ومعيقات وإجراءات.
13	جولة ميدانية	الزيارات الميدانية المرتبة من قبل الإدارة العامة وتضم كافة جهات الاختصاص
14	مذكرة داخلية	الكتب الرسمية داخل نطاق المؤسسة
15	اللجان الفرعية	اللجان المنبثقة عن اللجنة المشكلة من قبل المحافظ
16	لجنة الدعم الرئاسي	اللجنة المشكلة بموجب قرار يصدر عن المحافظ وتكون من موظفي الفئة العليا وتختص اللجنة بالنظر في القضايا ذات البعد الأمني والوطني والقضايا الناتجة عن ممارسات الاحتلال.
17	الهيئات المحلية	تشمل كافة الهيئات المحلية في محافظة القدس (البلديات، المجالس القروية... الخ)
18	مجلس التشغيل	المجلس التنفيذي للتشغيل والتدريب المهني في القدس العاصمة

وتتلخص الفائدة من توثيق إجراءات العمل بالتالي:

1. وضع طرق منظمة وقياسية يتم تطبيقها من قبل الجميع .
2. تقليل الجهود المبذولة وبالتالي تقليل التكلفة.
3. سهولة أتمة العمليات بإحدى البرامج المعتمدة.
4. سهولة تدريب الموظفين الجدد على كيفية العمل .
5. سهولة تحديد الخلل الإداري في مسار إجراءات العمل الإدارية.
6. تقليل الوقت دون المساس بجودة المخرجات.
7. تدريب المعنيين على تنفيذ الإجراءات بالشكل الصحيح وإكسابهم الخبرة المناسبة.
8. تبسيط الإجراءات والتي تؤدي إلى سهولة التضمن وتخفيض الوقت اللازم للإنجاز.
9. زيادة كفاءة وفاعلية الأداء في الإدارة العامة.
10. تحسين جودة الخدمة المقدمة.
11. التقليل من الجهود الفكري للموظفين وتخفيض ضغط العمل .
12. الابتعاد عن الارتباك والازدواجية وتجنب الفوضى في القيام بالأعمال .
13. رفع الحالة المعنوية للموظفين/ تحسين العلاقات التنظيمية .
14. تحقيق أهداف الإدارة بأفضل وأصلح الطرق.

1

الفصل الأول

دليل إجراءات
مكتب نائب المحافظ



دليل إجراءات مكتب نائب المحافظ

الإختصاص العام لمكتب نائب المحافظ

الإشراف على الإدارات وعلى تنفيذ السياسة العامة والخطة السنوية للمحافظة والإنباه عن المحافظ في حال غيابه.

المهام والمسؤوليات العامة لمكتب نائب المحافظ

1. تمثيل المحافظ في المحافل السياسية والاجتماعية في حال غياب المحافظ، وبتفويض منه أثناء وجوده.
2. مساعدة المحافظ على نشر الخطاب السياسي.
3. مساعدة المحافظ في تطبيق قواعد الحريات العامة وصيانة الحقوق الشخصية وتحقيق العدل في حدود القوانين والانظمة المتبعة.
4. متابعة تنفيذ القرارات الصادرة من المحافظ للإدارات العامة المختلفة.
5. المشاركة في إعداد الموازنة والخطط والسياسات العامة للمحافظة.
6. حضور اجتماعات المجلس التنفيذي والاستشاري.

الدوائر المنبثقة عن مكتب نائب المحافظ

❖ السكرتيرة

الاختصاص العام: إدارة وإنجاز الأعمال المكتبية اللازمة لتنفيذ خطة العمل في سبيل تحقيق الأهداف المنشودة.

يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية في مكتب نائب المحافظ والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراء .

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
مكتب نائب المحافظ	1	البريد الوارد بريد مكتب نائب المحافظ في مسارين 1. بريد يتبع عمل المؤسسة داخلياً (السكتريرة). 2. البريد الذي يتبع الدائرة الأمنية.	استلام البريد الوارد ختم وإعطاء رقم وارد عرض الكتب الواردة على نائب المحافظ وتحويلها للجهات المعنية . أرشفة الكتب الواردة	مكتب المحافظ مكتب المحافظ مكتب نائب المحافظ السكتريرة مكتب نائب المحافظ السكتريرة	خلال مدة أقصاها 3 أيام عمل .
	2	البريد الصادر	إعداد مسودة كتاب طباعة الكتاب تدقيق الكتاب التوقيع الأرشفة وتنضـم إعطاء رقم صادر للمعاملة أرشفة الكتب الصادرة من الإدارة داخـل الأرشيف الداخلي للإدارة العامة.	مكتب نائب المحافظ السكتريرة مكتب نائب المحافظ السكتريرة مكتب نائب المحافظ السكتريرة نائب المحافظ مكتب المحافظ مكتب نائب المحافظ السكتريرة	خلال مدة أقصاها 3 ايام عمل.
	3	الأعمال الإدارية في مكتب نائب المحافظ	الترتيب لعقد الاجتماعات مع الجهات الخارجية. رفع مراسلات للشؤون الإدارية والمالية ووحدة العلاقات العامة والإعلام لتجهيز الضيافة وتغطية الاجتماع. صياغة محاضر الاجتماعات. رفع محاضر الاجتماعات لمدير عام الإدارة العامة ولعظوفة المحافظ ونائب المحافظ أرشفة محاضر الاجتماعات بالأرشفة	مكتب نائب المحافظ السكتريرة مكتب نائب المحافظ السكتريرة مكتب نائب المحافظ السكتريرة مكتب نائب المحافظ السكتريرة مكتب نائب المحافظ السكتريرة	يتم تنفيذ كافة الإجراءات الإدارية بشكل منظم خلال مدة زمنية قصيرة للوصول لافضل النتائج.

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	4	تحديد احتياجات مكتب نائب المحافظ	مذكرة داخلية من الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية لتحديد احتياجات مكتب نائب المحافظ.	مكتب نائب المحافظ السكرتير/ة	يتم تحديد احتياجات الدائرة خلال أسبوع.
			مراسلة نائب المحافظ بهذه الاحتياجات.	مكتب نائب المحافظ السكرتير/ة	
			رفع مذكرة داخلية للإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية بالاحتياجات لمكتب نائب المحافظ	مكتب نائب المحافظ السكرتير/ة	
	5	تقييم مدراء الإدارات العامة والوحدات التابعة مباشرة لنائب المحافظ	استلام نماذج التقييمات	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	
			تعبئة النموذج من قبل نائب المحافظ.	نائب المحافظ	
			رفع نموذج التقييم للشؤون الإدارية.	نائب المحافظ	
			أخذ موافقة عطوفة المحافظ على نموذج تقييم الأداء.	مكتب المحافظ، الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	
			توقيع مدراء الإدارات العامة والوحدات على نموذج تقييم الأداء الخاص بكل مدير.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الموارد البشرية	
	6	حضور اجتماعات مع جهات خارجية والتعامل والإلتقاء مع المستويات العليا التي تتواصل مع المحافظة (مجلس الوزراء، الوزراء، السفراء، مدراء عامون للأجهزة الأمنية، الجهات الرسمية.... الخ)	توجيه الدعوة من قبل عطوفة المحافظ لمكتب نائب المحافظ.	مكتب المحافظ.	يتم التنسيق و حضور الاجتماعات مع جهات خارجية خلال مدة أقصاها يومان عمل.
			تكليف نائب المحافظ لعمل اللازم.	مكتب المحافظ.	
			حضور الاجتماع من قبل نائب المحافظ.	نائب المحافظ	
			عمل محضر اجتماع ورفع للمحافظ .	مكتب نائب المحافظ السكرتير/ة	
			يتم رفع المحضر النهائي لعطوفة المحافظ.	مكتب نائب المحافظ السكرتير/ة	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	7	تمثيل المحافظة بما فوض به من عطوفة المحافظ كعضو في لجان على مستوى الوطن (اللجنة الأمنية، لجنة الطوارئ العليا، لجنة الأراضي، اللجنة المقدسية العليا لمكافحة المخدرات، لجان ديوان الموظفين والمالية ... الخ)	التفويض من قبل عطوفة المحافظ للعطوفة نائب المحافظ لتمثيل المحافظة في اللجان.	مكتب المحافظ.	
			حضور الاجتماع من قبل نائب المحافظ.	نائب المحافظ	
			عمل محضر اجتماع ورفع للمحافظ .	مكتب نائب المحافظ	
			يتم رفع المحضر النهائي لعطوفة المحافظ	مكتب نائب المحافظ	
	8	إستقبال الوفود	إستقبال مراسلة من رئاسة الوزراء لإستقبال وفد من قبل محافظة القدس.	مكتب المحافظ	
			تكليف المحافظ لعطوفة نائب المحافظ لإستقبال الوفد حسب مستوى الوفد.	مكتب المحافظ	
			رفع مراسلات للشؤون الإدارية والمالية ووحدة العلاقات العامة والإعلام لتجهيز الضيافة وتغطية الاجتماع، وعمل اللازم حسب الأصول.	مكتب نائب المحافظ السكرتير/ة	

الفصل الثاني

دليل إجراءات المجلس الاستشاري و المجلس التنفيذي



دليل إجراءات منسق المجلس الاستشاري

الإختصاص العام لمنسق المجلس الاستشاري

يتولى مسؤولية تنظيم العمل الإداري بما يخدم ويستجيب لمتطلبات عمل المجلس الاستشاري

المهام والمسؤوليات لمنسق المجلس الاستشاري

1. إرسال الدعوات إلى أعضاء المجلس مرفقاً به جدول الأعمال.
2. إعداد جدول أعمال المجلس الاستشاري بالتنسيق مع المجلس.
3. متابعة تنفيذ قرارات وتوصيات المجلس الاستشاري.
4. إعداد خطط لتطوير أداء المجلس الاستشاري.
5. توثيق محاضر جلسات المجلس وحفظها في أرشيف خاص.
6. رفع التقارير الدورية عن عمل المجلس إلى المحافظ.
7. رفع توصيات واقتراحات المجلس واللجان المختلفة إلى المحافظ.

منسق المجلس

يتم تكليف منسق للمجلس من كوادر المحافظة تكون مهامه كالتالي :

- دعوة أعضاء المجلس للاجتماع ووضع برنامج زمني لمواعيد انعقاد المجلس.
- توثيق محاضر الجلسات و أرشفتها، رفع التوصيات و المقترحات الصادرة عن المجلس ولجانه المختلفة لعطوفة المحافظ.
- تحديد جدول أعمال المجلس الإستشاري و إرفاقه مع الدعوات.
- متابعة تنفيذ اقتراحات وتوصيات المجلس، القيام بأي أعمال أخرى ذات علاقة بطبيعة العمل المناط به.

اعضاء المجلس الاستشاري

اللجنة الصحية، لجنة التربية والتعليم، اللجنة السياحية، اللجنة الاقتصادية، لجنة أهالي الأسرى والمعتقلين، لجنة اعمار " القدس العتيقة "، اللجنة العشائرية، لجنة الشباب والرياضة، لجنة المرأة، لجنة العمل الوطني، لجنة شؤون المقدسات، وما يراه المؤتمرون من لجان أخرى.

الجان المنبثقة عن المجلس الاستشاري

يتألف المجلس الاستشاري من عطوفة المحافظ رئيساً ومجموعة من الأعضاء التالية :

- 1- وجهاء المحافظة (شمال القدس ، شرق القدس ، جنوب القدس ، داخل السور ، المخيمات)
- 2- المجالس البلدية والقروية (يمكن تمثيلهم برؤساء مجالس الخدمات المشتركة الثلاث)
- 3- الغرفة التجارية والصناعية (رئيس الغرفة)
- 4- ممثلون عن القطاع المصرفي في المحافظة وشركتي جوال و الوطنية
- 5- الجمعيات الخيرية والأندية
- 6- ممثلون عن المزارعين والجمعيات التعاونية
- 7- ممثلون عن الجامعات والكليات الجامعية ..
- 8- ممثلون عن الفصائل والقوى الوطنية (يتم التنسيب من قبل الفصائل نفسها) .
- 9- النقابات المهنية.
- 10- ممثلو العشائر البدوية .
- 11- ممثلات عن المرأة (اتحاد المرأة ، جمعيات نسوية ، اندية نسوية الخ) .
- 12- ممثلون عن القطاع الصحي العام والخاص في المحافظة (المقاصد ، المطلاع ، الفرنسي الخ).
- 13- ممثلون عن رجال الأعمال المقدسيين.
- 14- ممثلون عن تجار و اصحاب المحال في البلدة القديمة .
- 15- ممثلون عن قطاع السياحة (فنادق ، مكاتب سياحية ، ادلاء سياحيين) .
- 16- ممثلون عن الطوائف الدينية والعرقية في المحافظة (مسلمين ، مسيحيين ، ارمن ، جالية افريقية) .
- 17- ممثلون عن دواوين وروابط العائلات المقدسية او التي تسكن المحافظة .
- 18- ممثلون عن قطاع الشباب .
- 19- ممثلون عن قطاع الطلاب (جامعات ومدارس) .
- 20- ممثلون عن قطاع الأدباء والمثقفين والشعراء والفنانين .
- 21- ممثلون عن الإعلاميين المقدسيين .
- 22- ممثلون عن المناطق المهددة بالاستيطان / المقاومة الشعبية (سلوان ، الشيخ جراح ، الخان الأحمر الخ) .
- 23- من يرثيه المحافظ من شخصيات او مؤسسات



يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية لمنسق المجلس الاستشاري والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراء .

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
منسق المجلس الاستشاري	1	وضع الخطة التنفيذية للمجلس الاستشاري	تحديد الرؤية والرسالة و الأهداف تحديد الأنشطة والمخرجات المخرج النهائي للخطة التنفيذية رفع الخطة التنفيذية لعطوفة المحافظ رفع الخطة المعتمدة لدائرة التنمية المستدامة لإضافتها ضمن الخطة التنفيذية للمجلس الاستشاري.	منسق المجلس الاستشاري منسق المجلس الاستشاري منسق المجلس الاستشاري منسق المجلس الاستشاري منسق المجلس الاستشاري، الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	خلال مدة أقصاها 3 ايام عمل .
	2	عقد الاجتماعات واللقاءات الدورية	مراسلة عطوفة المحافظ لأخذ الموافقة لعقد اجتماع المجلس الاستشاري. بعد أخذ الموافقة من عطوفة المحافظ يتم إعداد جدول أعمال المجلس الاستشاري بالتنسيق مع المجلس . الترتيب لعقد الاجتماعات ومراسلة جميع أعضاء المجلس الاستشاري رفع مراسلات للشؤون الإدارية والمالية ووحدة العلاقات العامة والإعلام لتجهيز الضيافة وتغطية الاجتماع. صياغة محاضر الاجتماعات. رفع محاضر الاجتماعات لعطوفة المحافظ أرشفة محاضر الاجتماعات بالأرشفيف الخاص بالمجلس الاستشاري.	منسق المجلس الاستشاري مكتب المحافظ، منسق المجلس الاستشاري منسق المجلس الاستشاري منسق المجلس الاستشاري منسق المجلس الاستشاري منسق المجلس الاستشاري منسق المجلس الاستشاري	خلال مدة أقصاها 3 ايام عمل.

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	3	عقد الاجتماعات الطارئة	مراسلة عطفية المحافظ لأخذ الموافقة لعقد اجتماع طارئ للمجلس الاستشاري.	منسق المجلس الاستشاري	يتم تنفيذ كافة الإجراءات الإدارية بشكل منظم خلال مدة زمنية قصيرة للوصول لأفضل النتائج.
			بعد اخذ الموافقة من عطفية المحافظ يتم الترتيب لعقد الاجتماعات الطارئة مع جميع أعضاء المجلس.	منسق المجلس الاستشاري	
			رفع مراسلات للشؤون الإدارية والمالية ووحدة العلاقات العامة والإعلام لتجهيز الضيافة وتغطية الاجتماع.	منسق المجلس الاستشاري	
			صياغة محاضر الاجتماعات.	منسق المجلس الاستشاري	
			رفع محاضر الاجتماعات لعطفية المحافظ ونائب المحافظ	منسق المجلس الاستشاري	
			أرشفة محاضر الاجتماعات بالأرشفة الخاص بالمجلس الاستشاري.	منسق المجلس الاستشاري	
	4	رفع توصيات المجلس الاستشاري لجهات الاختصاص لمتابعة التنفيذ	بعد عقد اجتماعات المجلس الاستشاري والخروج بالتوصيات، يتم رفع التوصيات لعطفية المحافظ مع الإجراءات اللازمة للتنفيذ التوصيات	منسق المجلس الاستشاري	
			مراسلة جهات الاختصاص ومتابعة تنفيذها للتوصيات	منسق المجلس الاستشاري	
			رفع التقارير لعطفية المحافظ بالإجراءات المتبعة لتنفيذ التوصيات وإلى أي مدى تم التنفيذ	منسق المجلس الاستشاري	
			متابعة تنفيذ التوصيات بشكلها النهائي	منسق المجلس الاستشاري	
			رفع التقرير النهائي لعطفية المحافظ	منسق المجلس الاستشاري	

دليل إجراءات منسق المجلس التنفيذي

الإختصاص العام لمنسق المجلس التنفيذي

يتولى مسؤولية تنظيم العمل الإداري بما يخدم ويستجيب لمتطلبات عمل المجلس التنفيذي

المهام والمسؤوليات لمنسق المجلس التنفيذي

1. يتولى مسؤولية تنفيذ خطط وبرامج المجلس التنفيذي.
2. توثيق محاضر اجتماعات المجلس وحفظها في أرشيف خاص.
3. الاطلاع على تقارير أعضاء المجلس وإعداد ملخصات حولها للمحافظ.
4. إعداد التقارير التي توضح حالة الخدمات العامة في المحافظة لرفعها إلى المجلس التنفيذي.
5. يرفع التقارير الدورية عن عمل المجلس إلى المحافظ.
6. يتولى مسؤولية تنفيذ ومتابعة قرارات وتوصيات المجلس التنفيذي.
7. إعداد جدول أعمال المجلس التنفيذي بالتشاور مع المجلس.
8. إعداد خطط لتطوير أداء المجلس التنفيذي.

منسق المجلس

يتم تكليف منسق للمجلس من كوادر المحافظة تكون مهامه كالتالي :

- دعوة أعضاء المجلس للاجتماع ووضع برنامج زمني لمواعيد انعقاد المجلس.
- توثيق محاضر الجلسات و أرشفتها، رفع التوصيات و المقترحات الصادرة عن المجلس ولجانه المختلفة لعطوفة المحافظ.
- تحديد جدول أعمال المجلس التنفيذي و إرفاقه مع الدعوات.
- متابعة تنفيذ اقتراحات وتوصيات المجلس، القيام باي أعمال اخرى ذات علاقة بطبيعة العمل المناط به.



اعضاء المجلس التنفيذي

يتألف المجلس التنفيذي من الأعضاء التالية :

1. مديرية الصحة
2. الاوقاف والشؤون الدينية مديرية القدس
3. مديرية الأشغال العامة والاسكان
4. هيئة شؤون الأسرى
5. مديرية العمل
6. مديرية الاقتصاد
7. مديرية التنمية الاجتماعية
8. مديرية الاتصالات والبريد
9. هيئة الشؤون المدنية
10. مديرية النقل والمواصلات
11. أسر الشهداء والجرحى
12. مديرية الداخلية / الرام
13. مديرية الداخلية / ابو ديس
14. مديرية التربية والتعليم / ضواحي القدس
15. مديرية تربية القدس
16. مديرية الحكم المحلي
17. مديرية الثقافة
18. مديرية الزراعة
19. السياحة والاثار
20. مديرية الدفاع المدني
21. شرطة ضواحي القدس
22. المجالس المشتركة
23. إقليم القدس
24. دائرة القدس منظمة التحرير

أقسام المالية

1. مكتب سلطة البيئة محافظة القدس
2. هيئة تسوية الاراضي
3. مديرية القدس التوجيهية السياسي
4. جهاز المركزي للاحصاء الفلسطيني
5. أسر الشهداء والجرحى
6. دائرة بيطرة القدس/ تابعة للزراعة
7. الضابطة الجمركية مديرية رام الله والبيرة وضواحي القدس
8. وزارة شؤون القدس



يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية لمنسق المجلس التنفيذي والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراء .

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
منسق المجلس التنفيذي	1	وضع الخطة التنفيذية للمجلس التنفيذي	تحديد الرؤية والرسالة و الأهداف تحديد الأنشطة والمخرجات المخرج النهائي للخطة التنفيذية رفع الخطة التنفيذية لعطوفة المحافظ رفع الخطة المعتمدة لدائرة التنمية المستدامة لإضافتها ضمن الخطة التنفيذية للمجلس الاستشاري.	منسق المجلس التنفيذي منسق المجلس التنفيذي منسق المجلس التنفيذي منسق المجلس التنفيذي منسق المجلس التنفيذي، الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
	2	عقد الاجتماعات واللقاءات الدورية	مراسلة عطوفة المحافظ لأخذ الموافقة لعقد اجتماع المجلس التنفيذي. بعد أخذ الموافقة من عطوفة المحافظ يتم إعداد جدول أعمال المجلس التنفيذي بالتنسيق مع المجلس . الترتيب لعقد الاجتماعات ومراسلة جميع أعضاء المجلس التنفيذي رفع مراسلات للشؤون الإدارية والمالية ووحدة العلاقات العامة والإعلام لتجهيز الضيافة وتغطية الاجتماع. صياغة محاضر الاجتماعات. رفع محاضر الاجتماعات لعطوفة المحافظ	منسق المجلس التنفيذي مكتب المحافظ، منسق المجلس التنفيذي منسق المجلس التنفيذي منسق المجلس التنفيذي منسق المجلس التنفيذي منسق المجلس التنفيذي	خلال مدة أقصاها 3 ايام عمل.

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
3		عقد الاجتماعات الطارئة عقد جلسات واجتماعات فردية حسب إشكاليات المديرين	أرشفة محاضر الاجتماعات في الأرشيف الخاص بالمجلس التنفيذي.	منسق المجلس التنفيذي	
			متابعة توصيات الاجتماع لتكون جاهزة قبل عقد الجلسة التالية.	منسق المجلس التنفيذي	
			مراسلة عطفة المحافظ لأخذ الموافقة لعقد اجتماع طارئ للمجلس التنفيذي.	منسق المجلس التنفيذي	يتم تنفيذ كافة الإجراءات الإدارية بشكل منظم خلال مدة زمنية قصيرة للوصول لأفضل النتائج.
			بعد أخذ الموافقة من عطفة المحافظ يتم الترتيب لعقد الاجتماعات الطارئة مع جميع أعضاء المجلس.	منسق المجلس التنفيذي	
			رفع مراسلات للشؤون الإدارية والمالية ووحدة العلاقات العامة والإعلام لتجهيز الضيافة وتغطية الاجتماع.	منسق المجلس التنفيذي	
			صياغة محاضر الاجتماعات.	منسق المجلس التنفيذي	
			رفع محاضر الاجتماعات لعطفة المحافظ ونائب المحافظ	منسق المجلس التنفيذي	
4		متابعة عمل المديرين في محافظة القدس وطلب التقارير الشهرية و عمل زيارات للمديرين بشكل دوري	أرشفة محاضر الاجتماعات في الأرشيف الخاص بالمجلس التنفيذي.	منسق المجلس التنفيذي	
			رفع مراسلات للمديرين لإرسال التقارير الشهرية الخاصة بكل مديرية .	منسق المجلس التنفيذي	
			إعداد ملخصات عن التقارير الشهرية والدورية ورفعها لعطفة المحافظ للاطلاع عليها.	منسق المجلس التنفيذي	

الفصل الثالث

دليل إجراءات
وحدة الشؤون القانونية



دليل إجراءات وحدة الشؤون القانونية

الاختصاص العام لوحدة الشؤون القانونية

الإشراف ومتابعة كافة المسائل القانونية المحالة من المحافظ والإشراف على سير عمل الوحدة القانونية.

المهام والمسؤوليات لوحدة الشؤون القانونية

1. المشاركة في صياغة الرؤيا والرسالة والأهداف، ورسم الخطة الإستراتيجية على مستوى المؤسسة ضمن نطاق اختصاصه.
2. اعتماد الخطط والبرامج للإدارة العامة واتخاذ القرارات والإجراءات لتنفيذها، بما يضمن تنفيذ أهداف المؤسسة، وتحديد المستويات القياسية لكل مرحلة.
3. مراجعة الخطط والبرامج والأنشطة والنتائج والتوقعات والبدائل مع مدراء الدوائر بشكل منتظم بهدف تحسين الأداء وسير العمل.
4. تقييم المخاطر التي يمكن أن تعترض تنفيذ الخطط، ومتابعة تنفيذ التدابير اللازمة للسيطرة عليها.
5. تحديد الاحتياجات بكافة أشكالها (مادية، مهارتية، تدريبية، معلوماتية تنمويه .. الخ) الخاصة بالإدارة العامة وإدراجها ضمن موازنة المؤسسة.
6. إعداد التقارير الخاصة بعمل الوحدة ورفعها للجهة المعنية.
7. الإشراف على أعمال الدوائر في الإدارة وتوزيع الأدوار والمهام بينها.
8. عقد الاجتماعات الدورية وكلما اقتضت الحاجة مع الرؤوسين ومتابعة تنفيذ التوصيات.
9. تقييم الموظفين في إدارته سنوياً وكلما تطلب الأمر.
10. المشاركة في وضع مؤشرات الأداء لإدارته للتأكد من سير العمل في الإدارة مقارنة مع الخطط والبرامج المقررة.
11. التنسيق والمتابعة مع الأجهزة الأمنية والمؤسسات الحكومية وغير الحكومية والنيابة العامة والقضاء في كافة القضايا القانونية.
12. المشاركة في اللجان القانونية ولجان التحقيق على مستوى المحافظة.
13. إبداء الرأي القانوني في القرارات الإدارية الخاصة بشؤون الموظفين في حال وجود تظلم أو شكوى.
14. المشاركة في رسم الخطة الإستراتيجية والسياسة العامة للمحافظة.
15. إعداد المطالعات القانونية ودراسة الأنظمة واللوائح وإبداء الرأي حولها.
16. إبداء الرأي القانوني في القرارات الإدارية المتعلقة بالشأن العام في المحافظة قبل صدورها من المحافظ.
17. صياغة العقود والاتفاقيات التي تبرمها المحافظة مع الغير .
18. متابعة الدعاوى التي تقام من المحافظة او عليها وإعداد اللوائح بشأنها بالتنسيق مع النيابة العامة.
19. الإشراف على كافة المراسلات الصادرة والواردة من وإلى الوحدة ومتابعة موظفي الدوائر وتقييم أدائهم.

الدوائر المنبثقة عن وحدة الشؤون القانونية

❖ دائرة الرأي القانوني

الاختصاص العام: تقديم الرأي والاستشارة القانونية وفقاً للصلاحيات الممنوحة للمحافظ.

1. قسم إبداء الرأي : تقديم الرأي والاستشارة القانونية وفقاً للصلاحيات الممنوحة للمحافظ.

2. قسم الاستشارات: تقديم الرأي والاستشارة القانونية وفقاً للصلاحيات الممنوحة للمحافظ.

شعبة الأبحاث والدراسات القانونية: تقديم الرأي والاستشارة القانونية وفقاً للصلاحيات الممنوحة للمحافظ.

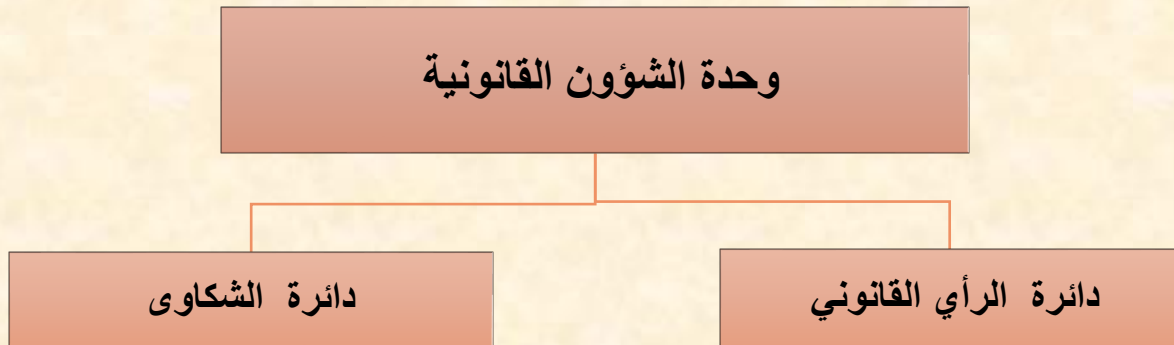
❖ دائرة الشكاوى

الاختصاص العام: الإشراف ومتابعة الشكاوى والتظلمات الإدارية وفقاً للصلاحيات الممنوحة للمحافظ والمنصوص عليها بموجب القانون والنظام.

1. قسم الشكاوى للمنازعات الجزائية: متابعة الشكاوى للمنازعات الجزائية وفقاً للصلاحيات الممنوحة للمحافظ والمنصوص عليها بموجب القانون والنظام.

2. قسم المتابعة للمنازعات الحقوقية والإدارية: متابعة المنازعات الحقوقية والإدارية وفقاً للصلاحيات الممنوحة للمحافظ والمنصوص عليها بموجب القانون والنظام.

شعبة المتابعة القانونية: متابعة التنسيق في المسائل المحالة لأخذ المشورة القانونية.



هيكلية وحدة الشؤون القانونية



رؤية وحدة الشؤون القانونية:

تسعى وحدة الشؤون القانونية إلى الريادة والتميز في إرساء وترسيخ القيم والأهداف القانونية، وذلك بالتعاون مع كافة الإدارات المختصة في المحافظة من خلال تحصين كافة الأعمال التي تقوم بها المحافظة قانونياً بما يتوافق مع القوانين واللوائح والقرارات النافذة في فلسطين.

رسالة وحدة الشؤون القانونية:

إن رسالة وحدة الشؤون القانونية تتمثل في حرصها على نشر ثقافة الالتزام بالقيم والمبادئ القانونية، والمشاركة في بلورة الخطة الوطنية للتشريعات الفلسطينية بوجه عام، والتشريعات المتعلقة بالشأن المقدسي بوجه خاص.

مبادئ وحدة الشؤون القانونية:

- احترام القانون: الالتزام بالقواعد القانونية والأنظمة واللوائح والتعليمات المنظمة للعمل.
- الموضوعية: استقبال والتعامل مع جميع المذكرات الواردة للوحدة والتعامل معها بحيادية كاملة.
- السرية: عدم إفشاء موظف وحدة الشؤون القانونية بالمعلومات الواردة في أي مذكرة أو شكوى، والتي تم تصنيفها بأنها سرية بموجب القانون والقرارات الصادرة عن المحافظة وعدم استغلال هذه المعلومات لأغراض شخصية أو افشائها والإفصاح عنها لجهات أخرى.
- عدم التشهير بالمواطنين: وذلك ما يتعلق بالمشتكي أو الجهة المشتكى عليها تحت طائلة المساءلة القانونية.
- المهنية: تأدية موظف وحدة الشؤون القانونية عمله بدقة وأمانة وإخلاص دون الالتفات إلى أي اعتبارات قد تخل بتأديته لمهامه الوظيفية.
- السرعة في الإنجاز: التزام موظف وحدة الشؤون القانونية بعامل الوقت و الإسراع في إنجاز المذكرة أو الشكوى المحالة، ومتابعتها ومعالجتها وفقاً لظروف ومعطيات كل حالة، بشكل لا يعطل مصالح المواطنين.
- الصبر والإنصات: يجب أن يتحلى موظف وحدة الشؤون القانونية بالصبر والإنصات الجيد ومراعاة ظروف المواطنين والمستفيدين من الخدمات المقدمة في الوحدة.
- احترام الصلاحيات: يجب على موظف وحدة الشؤون القانونية احترام التسلسل الإداري وعدم تجاوز صلاحيات باقي الزملاء في الوحدة.
- مراعاة الاعتبارات الجندرية: يتوجب على موظف وحدة الشؤون القانونية في دائرة الشكاوى خاصة، مراعاة خصوصية الشكاوى المقدمة من النساء وضمان السرية والخصوصية.
- تضارب المصالح: تجنب موظف وحدة الشؤون القانونية كل ما من شأنه خلق تضارب في المصالح من أجل تحقيق مصلحة مادية أو معنوية على حساب الواجبات الوظيفية.
- التعاون: يكون ذلك موظفي الدوائر الأخرى في المحافظة، ومشاركتهم الرأي، ومساعدتهم لضمان معالجة أي مشكلة قانونية بفعالية عالية.

أهداف وحدة الشؤون القانونية:

1. تمكين أصحاب القرار من الحصول على الرأي القانوني والمعلومات القانونية اللازمة في كل الحالات التي تستدعي ذلك.
2. تقديم العديد من الأبحاث والدراسات القانونية العلمية التي تثري المكتبة الوطنية بالعلوم القانونية.
3. تقديم الاستشارات القانونية بشأن ما يحال لوحدة الشؤون القانونية من كافة الأقسام والإدارات العامة، على الوجه العاجل.
4. تقديم العديد من الدراسات المتعلقة بالواقع القانوني العملي فيما يخص العدالة الجنائية في محافظة القدس، وبيان مدى انطباق معايير حقوق الإنسان في كل الحالات التي تستدعي ذلك.
5. تقديم المقترحات والملاحظات القانونية على مشاريع القوانين الجديدة المقترحة من مجلس الوزراء.
6. التأكد من انطباق التشريعات والقوانين على كل اللوائح الداخلية والعقود والاتفاقيات التي تحال لوحدة الشؤون القانونية، من خلال المراجعة القانونية.
7. التنسيق والمشاركة في مراجعة وإعداد القرارات والتعاميم الصادرة من جميع الإدارات، وفق الأنظمة واللوائح والتعليمات ذات الصلة وإبداء الآراء القانونية فيها.
8. المتابعة مع قسم الرقابة في المحافظة للاطلاع على حسن سير العمل والتأكد من قانونية إجراءاتها.
9. التعاون مع مؤسسات المجتمع المدني وحقوق الإنسان فيما يتعلق بانتهاكات حقوق الإنسان وخرق الاتفاقيات والقوانين الوطنية والدولية من ناحية قانونية.
10. تطوير ورفع جودة الخدمات المقدمة في المحافظة وتحسين الأداء الوظيفي القانوني للعاملين فيها.
11. تعزيز الثقة وإرساء أسس الشراكة بين المواطنين والمحافظة لتطوير وتحسن الخدمات المقدمة.
12. توفير مرجعية موحدة واضحة فيما يتعلق بعمل وحدة الشؤون القانونية في محافظة تحدد فيها الإجراءات والآليات الواجب اتباعها عند استقبال الملفات المحالة.
13. تأسيس نظام عمل للإدارة في دائرة الشكاوى قائم على الموضوعية والنزاهة والشفافية وحريص على السرية والخصوصية.
14. تسهيل إجراءات تقديم الشكاوى وطلبات إثبات الإقامة، وإخراجات القيد، واذونات الشراء، وطلبات عدم الممانعة لتقليل الاحتكاك بين الموظفين والمواطنين، لما يوفره ذلك من وقت وجهد على الطرفين وإعطاء الموظفين الفرصة للعمل دون معوقات.
15. رفع سرعة الاستجابة في محافظة القدس في إدارة كافة الطلبات التي تختص بها وحدة الشؤون القانونية والمقدمة من قبل المواطنين وضمان معالجتها خلال مدة زمنية محددة وفقاً لظروف وحيثيات كل طلب.

نطاق التطبيق:

موظفي وحدة الشؤون القانونية.

المنهجية المتبعة:

تم العمل على هذا الدليل من خلال المنهج الاستقرائي والتحليلي المتبع في مناهج البحث العلمي، وذلك من خلال تحديد المشكلة، والاطلاع على التجارب السابقة، وصولاً إلى هذه النسخة النهائية.



عوامل نجاح تطبيق الدليل:

1. اعتماد الدليل من الجهات العليا في المحافظة، ووحدة شؤون المحافظات.
2. تعميم الدليل على كافة الإدارات العاملة في محافظة القدس.
3. رفع الدليل على الموقع الرسمي لمحافظة القدس، ليتمكن المواطنين من الاطلاع عليه.
4. العمل على تحديث الدليل بشكل مستمر وفقاً لما يستجد في وحدة الشؤون القانونية.

يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية في وحدة الشؤون القانونية والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراء.

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
وحدة الشؤون القانونية	1	البريد الوارد	استلام البريد الوارد	مكتب المحافظ، نائب المحافظ، المستويات الإدارية في المحافظة	خلال مدة أقصاها 3 أيام عمل.
			ختم واعطاء رقم وارد	مكتب المحافظ	
			عرض الكتب الواردة على المدير العام وتحويلها للجهات المعنية	وحدة الشؤون القانونية	
			أرشفة الكتب الواردة	وحدة الشؤون القانونية / الموظف المكلف	
	2	البريد الصادر	إعداد مسودة كتاب	وحدة الشؤون القانونية / الموظف المكلف	خلال مدة أقصاها 3 أيام عمل.
			طباعة الكتاب	وحدة الشؤون القانونية / الموظف المكلف	
			تدقيق الكتاب	وحدة الشؤون القانونية / الموظف المكلف	
			التوقيع	وحدة الشؤون القانونية / الموظف المكلف	
			الأرشفة وتنظيم إصدار للمعاملة	مكتب المحافظ	
			أرشفة الكتب الصادرة من الإدارة داخلي الأرشفة الداخلي للإدارة العامة.	وحدة الشؤون القانونية	
	3	الأعمال الإدارية في الإدارة العامة.	الترتيب لعقد الاجتماعات مع الجهات الخارجية.	وحدة الشؤون القانونية	يتم تنفيذ كافة الإجراءات الإدارية بشكل منظم خلال مدة زمنية قصيرة للوصول لأفضل النتائج.
			رفع مراسلات للشؤون الإدارية والمالية ووحدة العلاقات العامة والإعلام لتجهيز الضيافة وتغطية الاجتماع.	وحدة الشؤون القانونية	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			صياغة محاضر الاجتماعات.	وحدة الشؤون القانونية ، الدوائر، الأقسام	
			رفع محاضر الاجتماعات لرئيس الوحدة ولعطوفة المحافظ ونائب المحافظ	وحدة الشؤون القانونية ، الدوائر، الأقسام	
			أرشفة محاضر الاجتماعات بالأرشفيف الخاص بالدائرة ورقياً وإلكترونياً.	وحدة الشؤون القانونية ، الدوائر، الأقسام	
			إعداد التقرير الشهري لأنشطة الدائرة .	وحدة الشؤون القانونية ، الدوائر، الأقسام كل حسب اختصاص عمله	
			إعداد التقرير الربع سنوي لأنشطة الدائرة.	الموظف المكلف في وحدة الشؤون القانونية	
			إعداد التقرير النصف سنوي لأنشطة الدائرة.	الموظف المكلف في وحدة الشؤون القانونية	
			إعداد التقرير السنوي لأنشطة الدائرة.	الموظف المكلف في وحدة الشؤون القانونية	
	4	تحديد احتياجات الوحدة	مذكرة داخلية من الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية لتحديد احتياجات الوحدة	وحدة الشؤون القانونية	يتم تحديد احتياجات الدائرة خلال أسبوع.
			تعميم داخلي لجميع الدوائر لتحديد الاحتياجات.	وحدة الشؤون القانونية	
			مقارنة الاحتياجات ومدى تطبيقها.	الدوائر، الأقسام	
			مراسلة المدير العام بهذه الاحتياجات.	الدوائر، الأقسام	
			رفع مذكرة داخلية للإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية بالاحتياجات العامة للوحدة	وحدة الشؤون القانونية	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	5	تقييم موظفي الدائرة	استلام نماذج التقييمات	وحدة الشؤون القانونية	
			تسليم النماذج للدوائر في الوحدة	وحدة الشؤون القانونية	
			تعبئة النموذج من قبل مدير الدائرة.	وحدة الشؤون القانونية	
			رفع نموذج تقييم الأداء لرئيس الوحدة.	وحدة الشؤون القانونية	
			رفع نموذج التقييم للشؤون الإدارية.	وحدة الشؤون القانونية	
			أخذ موافقة عطوفة المحافظ على نموذج تقييم الأداء.	مكتب المحافظ، وحدة الشؤون القانونية	
			توقيع موظفي الوحدة على نموذج تقييم الأداء الخاص بكل موظف.	وحدة الشؤون القانونية	
يتم التنسيق و حضور الاجتماعات مع جهات خارجية خلال مدة أقصاها يومان عمل.	6	حضور اجتماعات مع جهات خارجية	توجيه الدعوة من قبل عطوفة المحافظ للوحدة	مكتب المحافظ.	
			تكليف الدائرة من قبل رئيس الوحدة لعمل اللازم.	وحدة الشؤون القانونية	
			حضور الاجتماع من قبل الدائرة.	وحدة الشؤون القانونية، الدائرة المكلفة حسب حاجة العمل.	
			عمل محضر اجتماع ورفع لرئيس الوحدة.	وحدة الشؤون القانونية، الدائرة المكلفة حسب حاجة العمل.	
			يتم رفع المحضر النهائي لعطوفة المحافظ	وحدة الشؤون القانونية	

دائرة إبداء الرأي القانوني

الاختصاص العام لدائرة إبداء الرأي القانوني:

إبداء الرأي القانوني حول كل ما يتطلبه العمل، والإشراف ومتابعة تنفيذ الخطط والبرامج والسياسات المقررة وفقاً للقوانين النافذة، والتأكد من سلامة ودقة الإجراءات القانونية.

المهام والمسؤوليات العامة:

- إبداء الرأي القانوني في المسائل المحالة من مكتب المحافظ.
- إبداء الرأي القانوني حول الاتفاقيات والعقود التي تبرمها المحافظة للشؤون الداخلية أو مع الغير.
- التعليق القانوني وإبداء الرأي بما يستجد على القوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بنطاق العمل.
- الإشراف على الموظفين العاملين في الدائرة، ومتابعة تقييم أدائهم وانجازاتهم وفق المؤشرات ومعايير تقييم الأداء في الوظيفة العمومية.
- إعداد المذكرات القانونية المتعلقة بمشاريع القوانين الصادرة عن مجلس الوزراء، التي تستدعي التعليق عليها قبل إصدارها.
- التعليق القانوني على القضايا المرفوعة لدى المحاكم والمتعلقة بأي حدث سياسي أو قانوني حاصل في الدولة أو قضايا الرأي العام.
- دراسة اللوائح والقوانين المتعلقة بالعطاءات الحكومية، واللجان المشكلة وآليات العمل المتعلقة بها.
- إعداد المذكرات القانونية في المسائل التي يتطلب عرضها المحافظ، أو إحدى اللجان الفنية المشكلة في المحافظة لأغراض العمل أو بسببه.
- إعداد وصياغة الاتفاقيات والعقود القانونية التي تكون المحافظة طرفاً بها داخلياً أو خارجياً، وإجراء المراجعة القانونية لها.
- تلقي طلبات إثبات الإقامة وإخراجات القيد واذونات الشراء وعدم الممانعة، ومراجعتها وتدقيقها من الناحية القانونية.

دائرة إبداء الرأي القانوني

قسم الاستشارات القانونية

قسم إبداء الرأي القانوني

يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية في دائرة إبداء الرأي القانوني والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراء.

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
دائرة إبداء الرأي القانوني	1	إبداء الرأي القانوني	يتم إرسال كُتُب رسمية بشأن إبداء وحدة الشؤون القانونية رأيها القانوني إلى مدير وحدة الشؤون القانونية بشأن أي موضوع يلزم فيه إبداء الرأي القانوني بما يخص كافة الإدارات في المحافظة.	وحدة الشؤون القانونية / دائرة إبداء الرأي القانوني	أسبوعين كحد أقصى، وثلاث أيام في الحالات الطارئة.
			يكلف مدير وحدة الشؤون القانونية الموظف المختص في قسم إبداء الرأي القانوني بدراسة الملف وإبداء الرأي فيه.	وحدة الشؤون القانونية.	
			إعداد الرد المناسب وتقديم الرأي القانوني وإرساله بملف رسمي بإشراف مدير الوحدة، الذي بدوره يقدمه لمكتب المحافظ أو الجهة المعنية.	وحدة الشؤون القانونية / دائرة إبداء الرأي القانوني	
	2	طلب إذن شراء وعدم ممانعة. المطلوب: 1. صورة واضحة عن الهوية الشخصية مع الملحق مفتوح، وفي حال كانت الهوية ممغنطة فيتم تصوير الهوية على الوجهين الأمامي والخلفي. (يجب إبراز الهوية الأصلية للموظف المختص ولا يتم إصدار إخراج القيد بدونها). ترجمة الهوية مع الملحق إلى اللغة العربية، وأن تكون	تقديم طلب الحصول على إذن الشراء وذلك بالحضور الشخصي إلى مقر محافظة القدس.	مكتب المحافظ، مكتب نائب المحافظ، وحدة الشؤون القانونية	ثلاث أسابيع كحد أقصى.
			يستقبل الموظف المختص في وحدة الشؤون القانونية المواطن، الذي يقوم بدوره بتعبئة النموذج المخصص لطلب الحصول على إذن الشراء.	وحدة الشؤون القانونية / الموظف المكلف.	
			يتم دراسة الملف وتدقيقه قانونياً من الموظف المختص، ثم يبيدي رأيه القانوني به.	دائرة إبداء الرأي القانوني / الموظف المكلف	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
		الترجمة صادرة عن مترجم مرخص معتمد من وزارة العدل. 2. صورة عن وكالة المحامي او وكيله. 3. صورة عن بطاقة المحامي وهويته. 4. كتاب من الهيئة المحلية او أي جهة مخولة بذلك يفيد بتصنيف قطعة الأرض او العقار من حيث تصنيفها (A.B.C). (وصف القطعة). 5. اخراج قيد الأرض. 6. صورة هوية البائع والمشتري.	رفع كتاب رسمي إلى الأجهزة الأمنية من أجل القيام بالمسح الأمني اللازم. بعد استلام رد الأجهزة الأمنية، يتم البت بالملف اعتماداً على الرأي القانوني الصادر من وحدة الشؤون القانونية.	وحدة الشؤون القانونية مكتب المحافظ، مكتب نائب المحافظ، وحدة الشؤون القانونية	
		3 طلب اخراج القيد. المطلوب: 1- صورة واضحة عن الهوية الشخصية لمقدم الطلب او وكيله مع الملحق مفتوح، وفي حال كانت الهوية ممغنطة فيتم تصوير الهوية على الوجهين الأمامي والخلفي. (يجب إبراز الهوية الأصلية للموظف المختص ولا يتم إصدار اخراج القيد بدونها). وترجمة الهوية مع الملحق إلى اللغة العربية، وأن تكون الترجمة صادرة عن مترجم مرخص معتمد من وزارة العدل. 2- صورة عن اتفاقيات الشراء او الوكالات او حجج البيع في حال كانت القطعة او العقار قد تم شراؤه من قبل.	1- تقديم طلب الحصول على اخراج القيد وذلك بالحضور الشخصي إلى مقر محافظة القدس. 2- يستقبل الموظف المختص في وحدة الشؤون القانونية المواطن، الذي يقوم بدوره بتعبئة النموذج المخصص لطلب الحصول على اخراج القيد. 3- ان يكون المتقدم بطلب اخراج قيد صاحب صفة اما مالكا او وريثا او وكيلاً ويقوم بإبراز هويته الشخصية في حال كان مالكا او حجة حصر الارث مصدقة حسب الأصول إذا كان وريثا او وكالة مصدقة حسب الأصول مع صور هوياتهم. 4- يتم تدقيق المعاملة قانونياً وابداء الملاحظات عليها، وتقديم المراجعة	مكتب المحافظ، مكتب نائب المحافظ، وحدة الشؤون القانونية وحدة الشؤون القانونية / الموظف المكلف. وحدة الشؤون القانونية / الموظف المكلف. وحدة الشؤون القانونية.	ثلاث اسابيع كحد اقصى.

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
		3- كتاب من مكتب التسوية يفيد بشمول القطعة أو العقار في أعمال التسوية وأي تغيير قد حصل على القطعة من حيث توضيح المساحة وأرقام الأحواض والقطع.	القانونية للجهات المختصة.	وحدة الشؤون القانونية	
		4- كتاب من الهيئة المحلية أو أي جهة مخولة بذلك يفيد بتصنيف قطعة الأرض أو العقار من حيث تصنيفها (A.B.C). (وصف القطعة).	5- يتم إرسال الطلب إلى الأجهزة الأمنية المختصة، للتدقيق الأمني وابداء أي ملاحظات بخصوصه.		
			6- يتم استقبال كتاب بالرفض أو الموافقة من الأجهزة الأمنية.		
			7- يتم إبلاغ مقدم الطلب بالنتيجة شفويًا، وإرسال الملف إلى الجهات المختصة.		
	4	طلب إثبات الإقامة المطلوب : 1. صورة واضحة عن الهوية الشخصية لمقدم الطلب أو وكيله مع الملحق مفتوح، وفي حال كانت الهوية ممغنطة فيتم تصوير الهوية على الـوجبين الأمامي والخلفي. (يجب إبراز الهوية الأصلية للموظف المختص ولا يتم إصدار إخراج القيد بدونها). وترجمة الهوية مع الملحق إلى اللغة العربية، وأن تكون الترجمة صادرة عن مترجم مرخص معتمد من وزارة العدل.	تقديم طلب الحصول على اثبات الإقامة، وذلك بالحضور الشخصي إلى مقر محافظة القدس.	مكتب المحافظ، مكتب نائب المحافظ، وحدة الشؤون القانونية	3 أيام كحد أقصى.
		2. إخراج القيد للشقة أو الأرض.	يستقبل الموظف المختص في وحدة الشؤون القانونية المواطن، الذي يقوم بدوره بتعبئة النموذج المخصص لطلب الحصول على اثبات الإقامة.	وحدة الشؤون القانونية / الموظف المكلف.	
		3. كتاب من الهيئة المحلية أو أي جهة مخولة بذلك يفيد بتصنيف قطعة الأرض أو العقار من حيث تصنيفها (A.B.C). (وصف القطعة).	يتم دراسة الملف وتدقيقه قانونياً من الموظف المختص، ثم يبدي رأيه القانوني به.	وحدة الشؤون القانونية / الموظف المكلف.	
			يتم البت بالملف اعتماداً على الرأي القانوني الصادر من وحدة الشؤون القانونية، ورفعها إلى الجهات المعنية بعد اعتمادها وتوقيعها.	وحدة الشؤون القانونية	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	5	تقديم الاستشارات القانونية.	في حال وَرَدَ طلب للاستشارة القانونية التي تحال إلى مدير وحدة الشؤون القانونية من قبل مكتب عطوفة المحافظ او كافة الإدارات العامة.	مكتب المحافظ، مكتب نائب المحافظ، الإدارات العامة، وحدة الشؤون القانونية	أسبوع كحد أقصى.
			يقوم مدير وحدة الشؤون القانونية بإحالة المعاملة إلى الموظف المختص بقسم الاستشارات في وحدة الشؤون القانونية.	وحدة الشؤون القانونية / الموظف المكلف.	
			تحديد ماهية الاستشارة القانونية المطلوبة ولأي جهة يجب أن تُقدم.	وحدة الشؤون القانونية / الموظف المكلف.	
			تتم دراسة الموضوع وفقاً للتفاصيل المقدمة والخاصة بالحالة المعروضة.	وحدة الشؤون القانونية / الموظف المكلف.	
			تُعرض الاستشارة المقترحة والتوصية القانونية من قبل الموظف على المدير العام لوحدة الشؤون القانونية لكي يعتمد أو يوصي باعتماد وجهة نظر أخرى.	وحدة الشؤون القانونية / الموظف المكلف.	
			تتم إحالة الموضوع والاستشارة القانونية الموصى بها بعد مصادقة مدير وحدة الشؤون القانونية عليها، الذي بدوره يعرضها على الجهة الطالبة للاستشارة.	وحدة الشؤون القانونية	



الاختصاص العام لدائرة الشكاوى:

الإشراف ومتابعة الشكاوى والتظلمات الإدارية وفقاً للصلاحيات الممنوحة للمحافظة والمنصوص عليها بموجب القانون والنظام.

المهام والمسؤوليات العامة:

- المشاركة في إعداد الخطة السنوية الخاصة بوحدة الشؤون القانونية.
- الإشراف على تنفيذ الخطط والبرامج والسياسات المقررة والمتعلقة بالدائرة، والتأكد من سلامة التنفيذ ودقة الالتزام بها.
- الإشراف على الموظفين العاملين في الدائرة، ومتابعة تقييم أدائهم وإنجازاتهم وفق المؤشرات ومعايير تقييم الأداء في الوظيفة العمومية.
- تلقي الشكاوى من المواطنين عبر قنوات الاتصال المختلفة.
- دراسة الشكاوى المقدمة ضد المؤسسات الحكومية وغير الحكومية والأجهزة الأمنية ورفع التوصيات بشأنها وفقاً لنظام الشكاوى الصادر عن مجلس الوزراء.
- إعداد التقارير الخاصة بالشكاوى، وتوفير البيانات والمعلومات والتي تتعلق بها ومراجعتها قانونياً، ورفعها للمسؤول المباشر.
- متابعة الشكاوى بعد صدور قرار بشأنها لإجراء اللازم بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.
- أرشفة الوثائق والبيانات المتعلقة بالشكاوى وفق الأنظمة والآليات المتبعة بالخصوص.
- التدقيق القانوني فيما يتعلق بالتظلمات على القرارات الإدارية لدى الإدارات المختلفة.
- إعداد التقارير الدورية والسنوية المتعلقة بشكاوى للمنازعات المدنية والإدارية.
- متابعة القرارات والإجراءات والمراسلات الصادرة عن الدائرة ورفعها لرئيس الوحدة القانونية.
- إعداد التقرير السنوي الخاص بالشكاوى، وذلك بالتنسيق مع المكاتب الفرعية والشؤون العامة للمحافظات، والتي تقوم بدورها بإرساله إلى مجلس الوزراء.



يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية في دائرة الشكاوى والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراء.

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
دائرة الشكاوى	1	إجراءات تلقي الشكاوى الجزائية المطلوب : 1-صوة هوية المواطن. 2-الوثائق والمستندات التي تتعلق بموضوع الشكاوى. 3-نموذج الشكاوى.	استقبال المواطن في مقر محافظة القدس او عن طريق أي قناة من قنوات استقبال الشكاوى.	مكتب المحافظ، مكتب نائب المحافظ ، الإدارات العامة ، وحدة الشؤون القانونية	الحد الأقصى شهر، عدا الحالات المستعجلة والطارئة ثلاثة أيام عمل.
			يقوم المواطن بتعبئة النموذج المعتمد بالشكاوى لدى محافظة القدس، والتوقيع عليه والمصادقة على كل ما ورد فيه.	وحدة الشؤون القانونية / دائرة الشكاوى	
			دراسة الشكاوى للمنازعات الجزائية الواردة إلى دائرة الشكاوى ورفع التوصيات بشأنها إلى مدير دائرة الشكاوى.	دائرة الشكاوى	
			إحالة الشكاوى الجزائية للجهات المختصة حسب مقتضى الحال.	وحدة الشؤون القانونية	
			متابعة الشكاوى الجزائية بعد صدور قرار بشأن الإجراء الواجب اتخاذه وبالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.	وحدة الشؤون القانونية / دائرة الشكاوى	
	2	تلقي الشكاوى الإدارية المطلوب : 1-صورة عن القرار الإداري موضوع التظلم. 2-صورة عن بطاقة الوصف الوظيفي. 3-لائحة التظلم. 4-أي وثائق ذات علاقة.	استقبال لائحة التظلم المحالة من الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية .	وحدة الشؤون القانونية، الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية .	3 أيام كحد أقصى (مع مراعاة المدة القانونية لرفع التظلم).
			التدقيق والمراجعة لائحة التظلم من الناحية القانونية، من الناحية الشكلية خاصة ما يتعلق بالمدة القانونية لتقديم التظلم.	وحدة الشؤون القانونية / الموظف المكلف.	
			إصدار التوصية القانونية ورفعها لمدير وحدة الشؤون القانونية.	دائرة الشكاوى / الموظف المكلف	
			رفع كتاب رسمي إلى الأجهزة الأمنية من أجل القيام بالمسح الأمني اللازم.	وحدة الشؤون القانونية	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	3	تلقي شكاوى المنازعات المدنية. المطلوب: 1- صوة هوية المواطن. 2- الوثائق والمستندات التي تتعلق بموضوع الشكوى. 3- نموذج الشكوى.	1- استقبال المواطن في مقر محافظة القدس او عن طريق أي قناة من قنوات استقبال الشكاوى.	مكتب المحافظ، مكتب نائب المحافظ ، وحدة الشؤون القانونية، المستويات الإدارية.	الحد الأقصى شهر، عدا الحالات المستعجلة والطارئة أسبوع عمل.
			2- يقوم المواطن بتعبئة النموذج المعتمد بالشكاوى لدى محافظة القدس، والتوقيع عليه والمصادقة على كل ما ورد به.	وحدة الشؤون القانونية / الموظف المكلف.	
			3- دراسة الشكوى الواردة إلى دائرة الشكاوى ورفع التوصيات بشأنها إلى مدير دائرة الشكاوى.	وحدة الشؤون القانونية / الموظف المكلف.	
			4- إحالة الشكوى للجهات المختصة حسب مقتضى الحال.	وحدة الشؤون القانونية.	
			5- متابعة الشكوى الجزائية بعد صدور قرار بشأن الإجراء الواجب اتخاذه وبالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.	وحدة الشؤون القانونية	

الفصل الرابع

دليل إجراءات دائرة الرقابة الداخلية



دليل إجراءات دائرة الرقابة الداخلية في المحافظة

الاختصاص العام لدائرة الرقابة الداخلية

التحقق من فاعلية وكفاءة الأداء الإداري والمالي للدائرة الحكومية وكافة الأقسام الإدارية التابعة لها وفق الخطط والأهداف المرسومة والتأكد من سلامة تطبيق القوانين والأنظمة واللوائح والتعليمات التي تحكم إجراءات العمل بما يساهم في معالجة المشكلات وتصويب الأخطاء وتطوير الأداء.

المهام والمسؤوليات لدائرة الرقابة الداخلية

1. المشاركة في إعداد الخطة الإستراتيجية الخاصة بالإدارة العامة وإعداد الخطة التنفيذية للدائرة ومتابعة تنفيذها.
2. الإشراف على تنفيذ الخطط والبرامج والسياسات المقررة الخاصة بالدائرة، والتأكد من سلامة ودقة التنفيذ والالتزام بها.
3. الإشراف على الموظفين العاملين في الدائرة ومتابعة تقييم أدائهم وإنجازاتهم وفق المؤشرات ومعايير تقييم الأداء في الوظيفة العمومية.
4. إعداد التقارير وتوفير البيانات والمعلومات ذات العلاقة بالدائرة وتقديمها للمسؤول المباشر.
5. تحديد احتياجات الدائرة من موارد مادية وبشرية.
6. عقد الاجتماعات الدورية وكلما اقتضت الحاجة مع الرؤوسين ومتابعة تنفيذ التوصيات.
7. تقييم الموظفين في الدائرة سنوياً وكلما تطلب الأمر.
8. المشاركة في وضع مؤشرات الأداء لإدارته للتأكد من سير العمل في إدارته مقارنة مع الخطط والبرامج المقررة.
9. الإشراف على عمليات الرقابة والتدقيق على مختلف الوحدات والإدارات في المؤسسة.
10. الإشراف على صحة التقارير المقدمة داخل الوحدات التنظيمية / الإدارة العامة / الوحدات.
11. الإشراف على الفحص ، وعلى كافة العمليات التشغيلية في المؤسسة.
12. الإشراف على صحة صرف الموارد المالية وصحة استخدامها لما خصصت له.
13. الإشراف والتأكد من أن الإيرادات قد تم تحصيلها في مواعيدها وتوثيقها في سجلات حسب الأصول واستخدامها في الجهة المخصصة لها .
14. التوصية بإلغاء أو تعديل كل ما يعيق أو يحول دون الأداء الفاعل والرقابة الفاعلة والإشراف على الاستخدام الأمثل للموارد البشرية (المادية).
15. الإشراف على جودة الأداء في المؤسسة على المستوى الرسمي والشعبي.
16. تقييم نتائج الإنحراف على مستويات الأداء.

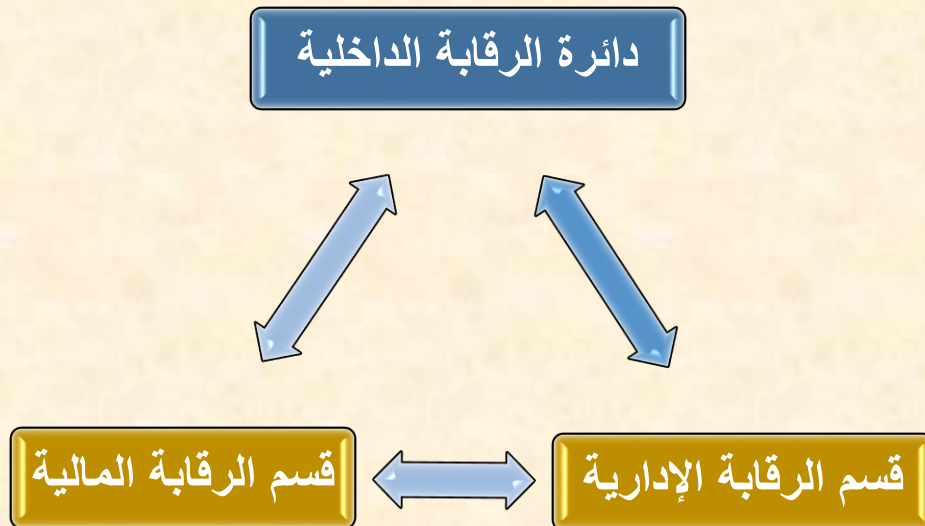
الاقسام المنبثقة عن دائرة الرقابة الداخلية

❖ قسم الرقابة الإدارية

ويشمل مراقبة أعمال ومهام الإدارات والدوائر المختلفة في المحافظة من النواحي الإدارية للتحقق من مدى الالتزام بتنفيذ تعليمات الإدارة العليا والتمسك بالسياسات والقوانين الإدارية الموضوعة.

❖ قسم الرقابة المالية

مهمته قياس مدى دقة وقانونية القيود والسجلات المحاسبية والتحقق من التقارير المالية المقدمة إلى عطفة المحافظ لضمان حسن استخدام أموال المحافظة في أوجه الصرف المحدده ومدى الالتزام بالمواعيد المعتمدة في المحافظة. يتضمن عملية مراجعة مستمرة للخطط والميزانيات والأنشطة ومقارنة سير العمل مع الخطط والجدول الزمني والتكاليف وفحص نواحي الضعف والقصور ورفع التوصيات والاقتراحات التي تؤدي إلى رفع مستوى الأداء وزيادة الكفاءة وتقليل المصاريف.



الرقابة الإدارية

ويشمل مراقبة أعمال ومهام الإدارات والدوائر المختلفة في المحافظة من النواحي الإدارية للتحقق من مدى الالتزام بتنفيذ تعليمات الإدارة العليا والتمسك بالسياسات والقوانين الإدارية الموضوعة.

المهام والمسؤوليات العامة:

- الإشراف على نشاط الموظفين في القسم وتدريبهم وتنمية مهاراتهم.
- تنفيذ الخطط الموضوعة من قبل مدير دائرة الرقابة.
- متابعة تنفيذ برامج العمل للموظفين التابعين له للتأكد من إنجاز المهام الموكلة اليهم وفقاً للخطة الموضوعة.
- تحديد أسلوب وإجراءات التدقيق في الموضوعات التي يكلف بها موظفي القسم بالتدقيق عليها وتقديم التقرير المطلوب بنتيجة التدقيق.
- الفحص والتحقق من أن الأنشطة والأعمال المنوطة به قد تمت وفق الخطط ومستويات الأداء المطلوبة ويعمم النتائج وأنها قد تمت وفقاً للتشريعات المعمول بها .
- الاطلاع والتدقيق على تقارير مقدمة من المدققين للتأكد من قيامهم بالتدقيق وفق أصول التدقيق المتعارف عليها.
- الاحتفاظ بالقوانين واللوائح التنفيذية والتعليمات والقرارات الإدارية ذات العلاقة للرجوع إليها وقت الحاجة مع متابعة التعديلات التي تطرأ عليها وتزويد المدققين بها أولاً بأول.
- متابعة قيام الإدارات بتصويب أي مخالفات أو أية أمور أخرى وردت بها تقارير رقابية .
- تقديم التقارير مباشرة إلى مدير دائرة الرقابة الداخلية.

يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية في قسم الرقابة الإدارية والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراء.

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
الرقابة الإدارية	1	فحص المغادرات	يتم استخراج كشف من البرنامج الذي يحتوي المغادرات لكافة الموظفين خلال الشهر المنتهي، (المغادرات الخاصة وليس الرسمية)	دائرة الرقابة الداخلية	-
			يتم إحضار المغادرات من شؤون الموظفين بأنواعها	دائرة الرقابة الداخلية	
			يتم ترتيب المغادرات حسب أيام الشهر وذلك للتأكد من توفر كامل المغادرات لأيام الشهر وعدم نسيان بعض الأيام لدى شؤون الموظفين	دائرة الرقابة الداخلية	
			يتم الاطلاع على الكشف أولاً قبل البدء بالتدقيق للانتباه للتالي: أن عملية الإدخال تمت بطريقة صحيحة بحيث تم إدخال موعد بدء وانتهاء المغادرة وفق الطريقة الصحيحة .	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من مجموع الساعات المخصصة لكل مغادرة هل هي صحيحة أم لا لأنه أحياناً يكون هناك خلل في البرنامج يؤدي إلى خطأ في مجموع الدقائق.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد ان موعد وانتهاء المغادرة تم في فترة الدوام في تلك الايام ودراسة الحالات الاستثنائية وفحص	دائرة الرقابة الداخلية	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			المغادرات الرسمية للتأكد أنها تمت وفق النظام بحيث يفترض توضيح سبب المغادرة بالنموذج.		
			تتم مقارنة المغادرات الخاصة مع كشف الإدخال للتأكد من إدخالها صحيحة حسب المواعيد الفعلية .	دائرة الرقابة الداخلية	
			لدى الانتهاء من مقارنة المغادرات الخاصة مع كشف الإدخال، يتم مراجعة شؤون الموظفين بالأمور التالية: - وجود مغادرات مدخلة ولا يوجد بها نماذج (يمكن أن تكون خطأ في الإدخال). - وجود مغادرات تم إدخالها أكثر من مرة. - وجود مغادرات أدخلت في أيام غير الأيام التي تمت بها (خطأ في الإدخال). - وجود مغادرات فيها نماذج ولكن غير مدخلة مسبقاً. - وجود مغادرات في دفتر الحراس لا يوجد بها نماذج وغير مدخلة . - وجود أخطاء في الإدخال من حيث موعد المغادرة . - وجود مغادرات احتسبت رسمية بالرغم من أنه يفترض احتسابها خاصة لبعض الموظفين.	دائرة الرقابة الداخلية	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	2	إجراء فحص حركة المركبات	يتم إحصاء النماذج الخاصة بشهر معين من قسم الحركة .	دائرة الرقابة الداخلية	-
			يتم إستخراج كشف حركة السيارة والذي يظهر فيه تحميل كافة الحركات على المشاريع والدوائر والإدارات حيث يظهر فيه كل دائرة أو مشروع والسيارات التي تم إستخدامها طوال الشهر وعدد الكيلو مترات المقطوعة والمبالغ المترتبة عليها .	دائرة الرقابة الداخلية	
			يتم فحص الإدخال بحيث يتم حصر مجموع الكيلو مترات لدائرة معينة أو مشروع في نماذج إحدى السيارات وتقارن مع ما هو مسجل في الكشف المستخرج وهكذا	دائرة الرقابة الداخلية	
			يتم كتابة تقرير بعد مراجعة قسم الحركة فيما يتعلق بالأخطاء إن وجدت.	دائرة الرقابة الداخلية	
	3	إجراء الرقابة على تأمين وترخيص السيارات	يتم إستخراج كشف من قسم الحركة بترخيص وتأمين السيارات	دائرة الرقابة الداخلية	-
			يتم الاطلاع على تواريخ بداية ونهاية التأمين والترخيص لكل سيارة .	دائرة الرقابة الداخلية	
			إذا تبين عدم تجديد تأمين أو ترخيص سيارة معينة يتم مراجعة قسم الحركة بخصوصها	دائرة الرقابة الداخلية	
			يتم فحص ملف سيارة أو اثنتين في قسم الحركة للتأكد من إرفاق نسخة	دائرة الرقابة الداخلية	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	4	إجراء الرقابة على صيانة وحركة السيارات:	عن التأمين والترخيص فيها		
			التأكد من تسجيل وإدخال السيارة والإضافات الملحقة بها في سجل الموجودات .	دائرة الرقابة الداخلية	-
			التأكد من وجود سجل او برنامج تسجيل فيه أعمال الصيانة التي تمت على السيارة .	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من وجود سجل او برنامج توثق فيه حركة السيارات والمسافات المقطوعة والغاية من الإستعمال.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من وجود سجل او برنامج يوثق سحوبات المحروقات لكل سيارة.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من وجود سجل او برنامج يوثق عمليات الترخيص والتأمين للسيارات .	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من وجود تقارير للشرطة في حالة حدوث حادث للسيارة الذي تحدد على اساسها مسؤولية إصلاح الأضرار الناتجة عن الحادث .	دائرة الرقابة الداخلية	
	5	إجراء الرقابة على شكاوي الجمهور ومتابعتها	التأكد من وجود ملف خاص بالشكاوي.	دائرة الرقابة الداخلية	-
			فحص الملف من خلال تفريغه في سجل خاص بالمتابعة لدى الرقابة يوضح فيه رقم الصادر والوارد والجهة الطالبة وآلية وصول الطلب عبر	دائرة الرقابة الداخلية	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	6	الرقابة على الأصول الثابتة	الفاكس أو البريد وسجل فيه تاريخ الرد على الطلب والتأكد إذا كانت هناك ملاحظات أخرى.	دائرة الرقابة الداخلية	
			حصر الطلبات الواردة إلى المحافظة ولم يتم الرد عليها وحساب مدة الرد لكافة هذه الطلبات وعند التأخر على الرد يتم مراجعة وحدة الشكاوي بالموضوع		
			التأكد من وجود سجل للموجودات الثابتة يضم كافة الموجودات بالجهة ويوضح بيان وتاريخ شراء كل أصل ورقمه المتسلسل ليسهل التعرف عليه وما طرأ عليه من تغيرات .	دائرة الرقابة الداخلية	-
			التأكد من وجود فصل في الواجبات بين من يقوم بتسجيل القيود المحاسبية للأصول الثابتة وبين من يقوم بحيازتها وحمايتها وبين من يقوم بشرائها وإتلافها .	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من أن سجل الموجودات الثابتة يتطابق مع الحسابات الإجمالية مع الأستاذ العام دورياً.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من أن مستلم الأصل يوقع على نموذج عهدة .	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من وجود جرد دوري للموجودات الثابتة .	دائرة الرقابة الداخلية	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			التأكد من وجود نظام ملائيم لصيانة الآلات والمعدات والأجهزة للمحافظة على كفاءتها طوال فترة حياتها الإنتاجية.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من انه يتم الاعتماد عمليات شراء وبيع الأصول أو اتلافها أو التصرف فيها من قبل لجان متخصصة ومعتمدة حسب النظام المالي وقانون اللوازم العامة.	دائرة الرقابة الداخلية	
		الرقابة على المخازن والمستودعات	التأكد من ان الموجودات في المستودعات في عهدة أمين خاص محدد اختصاصاته ومسؤولياته بوضوح في النظام المالي وقانون اللوازم العامة.	دائرة الرقابة الداخلية	-
			التأكد من قيام أمين المستودع بأشعار الدائرة المالية بالإدخالات والإخراجات بموجب تقارير استلام وتقارير صرف (في حالة عدم ربط المخازن مع قسم المحاسبة عن طريق نظام محوسب).	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من صرف المواد بالمخازن يتم بناءً على أوامر صرف كتابية.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من اتباع أنظمة الجرد المستمر والمفاجئة للمواد واللوازم إضافة إلى	دائرة الرقابة الداخلية	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			الجرد السنوي من قبل لجنة مستقلة في عملها عن إدارة المخازن مع الأرصدة الدفترية.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من أن الاستلام لمهام أمين المستودع تكون بموجب محضر جرد .		
8	فحص سندات الصرف والاستلام وطلبات اللوازم في قسم اللوازم	يتم طلب سندات الصرف وطلبات اللوازم للشهر المنتهي، والملف يحتوي على كل طلب لوازم تم تعبئته من قبل الإدارات مرفق به سند الصرف الخاص به مطبوعاً ومن ثم يوجد كشف إجمالي الصرف للدائرة وكشف إجمالي الصرف لكافة الدوائر.	دائرة الرقابة الداخلية	دائرة الرقابة الداخلية	-
9	فحص سندات الصرف والاستلام وطلبات اللوازم في قسم اللوازم	يتم اختيار عينة من طلبات اللوازم ويتم في البداية فحص النموذج ومقارنة المواد المستلمة فيه مع ما هو مسجل في سند الصرف المطبوع ويفترض وجود تطابق في الأصناف والكميات المصروفة .	دائرة الرقابة الداخلية	دائرة الرقابة الداخلية	-
			يتم فحص هل تتم أرشفة الصادر والوارد أولاً بأول بشكل متسلسل وسريع	دائرة الرقابة الداخلية	
			يتم التأكد من عدم وجود تراكم للبريد المؤرشف في المحافظة .		

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			يتم فحص عينة من الرسائل الموجودة في الملف من حيث وجود ختم الصادر والوارد هل هي مسجلة في سجل الصادر والوارد وتاريخ تسجيلها صحيح ام لا .	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من إرسال هذه الرسائل إلى الجهات صاحبة العلاقة في المحافظة وتم نسخها بشكل صحيح ويتم ذلك من خلال المقارنة مع تعليمات لدى المحافظة بآلية النسخ إضافة إلى مراجعة سجل استلام النسخ الموجودة لدى المحافظة والذي تقوم الجهات المستلمة بالتوقيع عليه .	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من أن تكون الرسائل والمراسلات مرتبة حسب التاريخ من الاقدم إلى الاحدث	دائرة الرقابة الداخلية	
			المطابقة بين محتويات الملف وقائمة المحتويات	دائرة الرقابة الداخلية	
	10	فحص آلية العمل للمتابعة على اعلانات المحافظة في الصحف	يتم مراجعة العلاقات العامة حيث يفترض بأنهم قد أنهوا التصفح والنسخ للإعلانات التي تهم مختلف الإدارات	دائرة الرقابة الداخلية	-
			يتم المراجعة السريعة للمواضيع هل تم حصرها جميعا ، وهل تم تجهيز المواضيع التي تهم المحافظ .	دائرة الرقابة الداخلية	
			يتم كتابة تقرير حول الموضوع	دائرة الرقابة الداخلية	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	11	إجراء فحص إجازة الأمومة	يتم فحص موعد بدء وانتهاء إجازة الأمومة هل هي 10 أسابيع أم لا ويتم فحص وجود تقرير لجنة طبية اعتمدت الإجازة حيث لا يجوز احتساب إجازة أمومة دون جود تقرير لجنة طبية و تستحق الموظفة بعد إجازة الأمومة وعودتها إلى العمل ساعة رخصة، تستطيع بها المغادرة من الدوام حتى يبلغ مولودها سنة	دائرة الرقابة الداخلية	-
	12	إجراء فحص الإجازة بدون راتب	يتم استخراج كشف من برنامج شؤون الموظفين بجميع الإجازات بدون راتب خلال فترة معينة .	دائرة الرقابة الداخلية	-
			يتم العودة للملفات الخاصة بالإجازات وذلك للتأكد من مطابقة الكشف مع النماذج والإشعارات ومذكرات الخصم المتوفرة	دائرة الرقابة الداخلية	-
			يتم التأكد من التزام شؤون الموظفين برفع كتاب لمدىون الموظفين العام من أجل الخصم .	دائرة الرقابة الداخلية	-
			التأكد من تطابق الفترات المدخلة على الكشف للإجازات بدون راتب مع الكتب التي قامت دائرة شؤون الموظفين برفعها.	دائرة الرقابة الداخلية	-
			يتم التأكد من إخال الكتب على برنامج شؤون الموظفين.	دائرة الرقابة الداخلية	-
			يتم الحصول على عينة من الأسماء الواردة في	دائرة الرقابة الداخلية	-

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	13	إجراء فحص كشف التأخير الشهري	الكشف وذلك بهدف مقارنتها مع قسائم الراتب للتأكد من خصمها من قبل الشؤون الإدارية.		
			يتم الحصول على كشف من شؤون الموظفين حيث يقوم قسم شؤون الموظفين بإصدار كشف التأخير في بداية كل شهر ، ويشمل دوام كافة موظفي المحافظة خلال الشهر المنتهي، بحيث يوضح فيه اسم الموظف ودوامه من بداية الشهر وحتى نهايته ويظهر فيه دقائق التأخير للموظف بعد الساعة 8:00 صباحاً حيث يكون التأخير الذي يظهر في الكشف هو التأخير غير المبرر أي ليس موعداً حضور الموظف.	دائرة الرقابة الداخلية	-
			حسب النظام والتعليمات يمنع تأخير الموظف عن الساعة 8:00 صباحاً والانصراف المبكر قبل الثالثة ظهراً، وتحسب له دقائق التأخير وفق هذا الكشف من أجل اتخاذ العقوبات اللازمة بحق الموظف حسب النظام.	دائرة الرقابة الداخلية	
			يتم التأكد من إدخال الكتب على برنامج شؤون الموظفين.	دائرة الرقابة الداخلية	
	14	إجراء الرقابة على الأختام	التأكد من وجود سجل للأختام يبين أسماء	دائرة الرقابة الداخلية	-

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			الموظفين الذين عهد اليهم بالأختام وتاريخ الاستلام وفق النظام.		
			التأكد من موافقة الجهات العليا الخطية على طباعة الأختام.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من أن الجهة التي طلبت طباعة ختم رسمي قامت بتحديد شكل وتصميم الختم وتحديد لون الحبر المستخدم والغرض من الاستعمال والعدد المطلوب والمستند الذي سيختم به.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من تحديد وزارة المالية اسم المطبعة التي يجوز طباعة الأختام الرسمية بها وإعدادها.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من قيام الجهة طالبة الأختام بتنظيم سند إدخال يتضمن عدد الأختام ووصفها.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من توفير وسائل الأمان لحفظ الأختام.	دائرة الرقابة الداخلية	

الرقابة المالية

تقوم الدائر بقياس مدى دقة وقانونية القيود والسجلات المحاسبية والتحقق من التقارير المالية المقدمة إلى عطوفة المحافظ لضمان حسن استخدام أموال المحافظة في اوجه الصرف المحدده ومدى الالتزام بالموازنات المعتمدة في المحافظة.

يتضمن عملية مراجعة مستمرة للخطط والميزانيات والأنشطة ومقارنة سير العمل مع الخطط والجدول الزمني والتكاليف وفحص نواحي الضعف والقصور ورفع التوصيات والاقتراحات التي تؤدي إلى رفع مستوى الأداء وزيادة الكفاءة وتقليل المصاريف.

المهام والمسؤوليات لقسم الرقابة المالية :

- الإشراف على نشاط الموظفين التابعين له وتدريبهم وتنمية مهاراتهم واطلاعهم على كل ما هو جديد في العمل الرقابي
- تنفيذ الخطط الموضوعه من قبل مدير دائرة الرقابة المالية والإدارية.
- وضع الخطط والبرامج للموظفين التابعين للقسم لإنجاز المهام الموكلة اليهم ومتابعة تنفيذها.
- تحديد اسلوب وإجراءات التدقيق المطلوبة في الموضوعات التي يكلف المدقق بالتدقيق عليها وفحصها.
- التأكد من صحة صرف النفقات والمستندات من الناحية القانونية والمحاسبية والتعليمات المالية المنظمة لها وسلامة تسجيلها وقيدتها في السجلات حسب الأصول.
- التأكد من توفر المخصصات المطلوبه لصرف القيمة وإنها صرفت للغايه.
- متابعة إغلاق الحساب وإعداد التقرير الشهري من قبل دائرة المالية وتزويد مدير دائرة الرقابة به حسب الأصول.

يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية في الرقابة المالية والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراء.

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
الرقابة المالية	1	الرقابة على قسم المشتريات	التأكد من وجود قسم أو لجنة للمشتريات واللوازم بحيث تكون عملية الشراء محصورة بهذا القسم أو تلك اللجنة فقط بحيث لا يسمح لأي شخص بالشراء خارج جهات الاختصاص المذكورة	دائرة الرقابة الداخلية	-
			التأكد من أن هذا القسم أو اللجنة مستقلين عن قسم المحاسبة وقسم المستودعات وقسم الاستلام والفحص.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من وجود إجراءات مكتوبة لعملية الشراء	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من أن النظام المستندي المتبع يكفل وجود طلبات شراء أو أوامر توريد مسلسلة عن كل عملية شراء مع اعتماد هذه المستندات من مسؤول المشتريات	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من اعتماد الأسعار من قبل مسؤول بقسم أو لجنة المشتريات.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من أن الاستلام والفحص يتم من قبل لجنة معتمدة أو قسم خاص مع ضرورة قيام هذه اللجنة أو هذا القسم بإعداد وحفظ تقارير الاستلام وفحص	دائرة الرقابة الداخلية	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			كل طلبية شراء واردة بشكل متسلسل.		
			التأكد من انه يتم التقيد بالموصفات الدقيقة لدى الاستلام وحسب شروط العطاء وعروض الاسعار.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من اعتماد جميع المردودات من رئيس قسم المشتريات اورئيس لجنة المشتريات بناءً على تقرير قسم الاستلام والفحص اول لجان الفحص.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من تطابق البيانات الواردة في كل من طلب الشراء وأمر التوريد والفاتورة وإذن الاستلام.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من إرسال فواتير الشراء إلى قسم المشتريات مباشرة او لجنة المشتريات للقيام بالتحقق من صحة هذه الفواتير حسابياً قبل اعتمادها للصرف من قبل الموظف المسؤول .	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من إشعار قسم المحاسبة بفواتير المشتريات في أقصى سرعة وذلك لتسجيل قيود هذه الفواتير محاسبياً.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من وجود تقارير يومية ومستقلة للمشتريات	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من عدم قيام قسم المشتريات بدمج	دائرة الرقابة الداخلية	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	2	إجراءات الشراء للمشتريات التي لا تزيد قيمتها عن \$1000	المشتريات الراسمالية مع مشتريات اللوازم.		
			التأكد من توفر الاعتماد المالي.	دائرة الرقابة الداخلية	-
			التأكد أن عملية الشراء ليست مجزأة	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد أن اللوازم المطلوبة تم تحديد مواصفاتها بدقة.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من وجود قرار من المحافظ بتنفيذ الشراء المباشر وبسقف أعلى للشراء المباشر بقرار المحافظ \$1000 فقط. والتأكد من وجود حاجة فعلية لشراء اللوازم.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من وجود طلب شراء من موقع معتمد حسب الأصول.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من أن اللجوء للشراء المباشر تم في الأحوال التالية: * إذا كانت اللوازم المطلوبة لمواجهة حالة عامة طارئة لا تسمح بطرح عطاء أو استدراج عرض أسعار * إذا كانت اللوازم قطع بديلة أو أجزاء مكملة لا تتوفر لدى أكثر من مصدر واحد بناءً على تقرير فني من ذوي اختصاص * شراء مواد علمية كالأقلام والمخطوطات * تم طرح عطاء أو استدراج ولم يحصل منها على عروض مناسبة لو لم تكن الأسعار معقولة أو عند عدم الحصول على كامل كمية اللوازم المراد شراؤها.	دائرة الرقابة الداخلية	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	3	إجراءات الشراء للمشتريات التي لا تزيد قيمتها عن \$5000	التأكد من توفر الاعتماد المالي حسب متطلبات القانون .	دائرة الرقابة الداخلية	-
			التأكد أن عملية الشراء ليست مجزئة.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من أن اللوازم المطلوبة تم تحديد مواصفاتها بدقة تامة.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد أنه لا يوجد عطاء مطروح من قبل دائرة اللوازم العامة.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد أنه لا يوجد عطاء مركزي ساري المفعول لذات اللوازم.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد أن الشراء قد تم عن طريق عروض أسعار على الأقل .	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد أن لجنة المشتريات نفذت الإجراءات المنصوص عليها في القانون قبل قرار الإحالة وتحديد العرض الفائز وأنه اشتمل رقم العرض ونوع اللوازم وعدد وأسماء المتقدمين بالعروض وعدد أسماء المستبعدين وسبب الاستبعاد لكل منهم وجداول تفريغ العروض واسم صاحب العرض الفائز وسبب اختياره .		
			التأكد من إرفاق اوامر التوريد الصادرة رسمياً إلى المورد.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من أن بيانات اوامر التوريد الصادرة إلى المورد مطابقة تمام للبيانات الواردة في قرار	دائرة الرقابة الداخلية	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			الإحالة (الكميات و السعر الإجمالي والمواصفات).		
			التأكد والفحص بدقة إذا كان السعر الوارد في قرار الإحالة يشمل ضريبة القيمة المضافة ام لا، سواءً بفحص سعر الوحدة او بفحص إجمالي قيمة العرض الفائز.	دائرة الرقابة الداخلية	
			المقارنة بين السعر الوارد في قرار الإحالة من حيث انه صافي قبل الضريبة او إجمالي شامل الضريبة، وبين السعر الوارد في اوامر التوريد من حيث شمولية الضريبة .	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من وجود حاجة فعلية لشراء اللوازم المطلوبة وعدم توفرها لدى دائرة اللوازم العامة .	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من وجود طلب شراء موقع ومعتمد حسب الأصول من صاحب الصلاحية بالاتفاق او من يفوضه ببيان فيه اللوازم المطلوبة وكمياتها ومواصفاتها وأثمانها.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من توفر وثائق الإستدراج من تجهيز كراسة الإستدراج موضح فيها مواصفات اللوازم المطلوبة وبما لا يقل عن خمس شركات حتى يتم الحصول على	دائرة الرقابة الداخلية	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			ثلاثة عروض كحد أدنى بحيث يتم تمديد الإستدراج اذا كانت العروض المقدمة اقل من ثلاثة .		
			التأكد من توزيع نسخ الاستدراج على الشركات التي تتعامل باللوازم المطلوبة وبما لا يقل عن خمس شركات .	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من تنظيم محضر فتح العروض موضحاً الشركات التي أرسلت لها نسخ الإستدراج والشركات التي تقدمت بعروض .	دائرة الرقابة الداخلية	
			تنظيم كتاب إحالة للشركة المحالة عليها مبين فيه اللوازم المحالة وكمياتها ومواصفاتها والمبلغ الإجمالي للإحالة وهل هو شامل للضريبة أم لا وموعد التوريد وتقديم فاتورة ضريبية وخصم مصدر ودفع رسوم طوابع.	دائرة الرقابة الداخلية	
	4	إجراءات الشراء للمشتريات التي تتراوح قيمتها بين \$5000_ \$15000	التأكد من توفر الاعتماد المالي حسب القانون.	دائرة الرقابة الداخلية	-
			التأكد أن عملية الشراء ليست مجزئة .	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من أن اللوازم المطلوبة قد تم تحديد مواصفاتها بدقة تامة .	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد أن الشراء قد تم عن طريق طرح عطاء منفذ وفق أحكام قانون اللوازم العامة .	دائرة الرقابة الداخلية	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			التأكد من متابعة لجنة العطاءات المركزية اجتمعت بنصائها الكامل لدراسة العطاء.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد أن العطاء المرفق بمعاملة الدفع لا يزال ساري المفعول في تاريخ إصدار أمر التوريد.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من إرفاق أوامر التوريد الصادرة رسمياً إلى المورد المحال عليه العطاء	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد أن بيانات أوامر التوريد الصادرة إلى المورد مطابقة تماماً للبيانات الواردة في قرارات الإحالة (الكميات المواصفات سعر الوحدة والسعر الإجمالي).	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد والفحص بدقة إذا كان السعر الوارد في قرار الإحالة يشمل ضريبة القيمة المضافة أم لا ، سواءً بفحص سعر الوحدة أو بفحص إجمالي قيمة العطاء.	دائرة الرقابة الداخلية	
			المقارنة بين السعر الوارد في قرار الإحالة من حيث أنه صافي قبل الضريبة أو إجمالي شامل الضريبة وبين السعر الوارد في أوامر من حيث شمولية الضريبة أيضاً ، ولاحقاً قارن كلاهما مع السعر الوارد مع الفاتورة الضريبية المقدمة من قبل المورد.	دائرة الرقابة الداخلية	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			التأكد من إرفاق الكفالات والتأمينات المنصوص عليها في وثائق العطاء وحسب القانون.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من وجود حاجة فعلية لشراء اللوازم المطلوبة وعدم توافرها لدى اللوازم العامة .	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من وجود طلب شراء موقع ومعتمد من صاحب الصلاحية بالإنفاق موضح فيه اللوازم المطلوبة وكمياتها ومواصفاتها وثمنها.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من تنظيم محضر فتح العرض يتم توقيعه من قبل لجنة العطاءات مبين فيه الشركات التي اشترت العطاء والشركات التي تقدمت بالعروض وكفالات دخول العطاء.	دائرة الرقابة الداخلية	
	5	إجراء الرقابة على المصروفات النثرية	التأكد من استخدام نظام السلفة النثرية.	دائرة الرقابة الداخلية	-
			التأكد من تحديد المسؤولين بدقة عن كل سلفة على حدة.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من أن المسؤول عن السلف هو خلاف أمين الصندوق.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من أن مبلغ السلفة النثرية لا يفوق الاحتياجات ,ومحدد باحتياجات المصروفات النثرية لمدة قصيرة وذلك تجنباً لحدوث تلاعب من قبل من بعهدته صندوق السلفة .	دائرة الرقابة الداخلية	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			التأكد من أن هناك حد أقصى للمبالغ التي يسمح بصرفها من أموال السلفة لعملية معينة .	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من أن جميع المدفوعات الثريسة مؤيدة بمستندات معززة	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من أن المستندات المعززة معتمدة من موظف مسؤول بموجب تفويض .	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من طباعة سندات صرف بالمبالغ المصروفة من مبلغ السلفة , وأن تكون قيمة المبلغ مدونة بالأرقام والتنقيط في آن واحد على سند الصرف .	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من أن المستندات المؤيدة تتم مراجعتها والتأشير عليها حتى لا يعاد استخدامها مرة ثانيه عند تجديد السلفة مرة اخرى	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من القيام بمجرد أموال السلفة بشكل مفاجئ ودوري للتأكد من صحة العمليات المثبتة ومن الرصيد المتبقي .	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من إقفال السلف في نهاية السنة المالية او في موعدها.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من أنه يقتصر الصرف على المشتريات ذات المبالغ القليلة مثل مصاريف الضيافة والنظافة والصيانة الخفيفة	دائرة الرقابة الداخلية	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	6	إجراء الرقابة على صرف معاملة التأمين وصيانة السيارات	التأكد من أن الالتزام بالسلفة النثرية مطابق للقرارات والقوانين المنظمة.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من أن معاملة الصرف أو التأمين تخص وسيلة نقل حكومية.	دائرة الرقابة الداخلية	-
			التأكد من إرفاق مطالبة من المفوض بالإنفاق يتعلق بالسيارة المذكورة.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من اعتماد الفواتير المقدمة من قسم الحركة والمدير العام للشؤون المالية والإدارية.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من إرفاق جميع المستندات الخاصة بالعطاءات بحالة وجودها سواء يتعلق بعطاء التأمين أو عطاءات أخرى تتعلق بصيانة السيارات مثل البطاريات والإطارات في حالة وجودها.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من مطابقة القيمة الواردة في الفواتير مع قرارات الإحالة والعطاء المطروح.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من تقديم فاتورة ضريبية أصلية من حيث الشروط الشكلية للفاتورة الضريبية وحسب نظام الجمارك والمكوس.	دائرة الرقابة الداخلية	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			التأكد من الإحتفاظ بقوائم للسيارات الموجودة في المحافظة واسم الموظف الذي يستعمل كل منها .	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من إرفاق شهادة خصم المصدر سارية المفعول وبحالة عدم تقديمها يتم حسب النسبة المستحقة حسب القانون ضريبة الدخل .	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من توفر المخصصات المالية لصرف قيمة الفواتير .	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من تغطية مستند الصرف وتوقيعه من المحاسب والمدير المالي والمفوض للإتفاق والتأكد من مطابقة القيمة المثبتة في الشيك المنظم بالقيمة.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من ختم المستند وموافقه بختم مدفوع بعد إنجاز المعاملة .	دائرة الرقابة الداخلية	
	7	إجراء الرقابة على صرف أثمان محروقات السيارات	التأكد من تقديم الفاتورة الضريبية باسم المحافظة تخص السيارة او السيارات التي قامت بسحب كمية المحروقات	دائرة الرقابة الداخلية	-
			التأكد من نوع السيارة المسجلة عليها كمية المحروقات ورقمها للتأكد من صحة السجوبات بالمقارنة مع المسافات المقطوعة و اوامر الحركة للسيارة.	دائرة الرقابة الداخلية	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			التأكد من إرفاق شهادة خصم مصدر سارية المفعول.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من أسعار المحروقات المحتسبة على أساس الفواتير المقدمة في تاريخ استهلاكها لمتابعة تغيير احتساب أسعار الوقود.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من توفير المخصصات لصرف وتغطية هذه النفقات .	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من تنظيم المستند وتوقيعه من المحاسب والمدير المالي المفوض للإتفاق وتطابق قيمة المستند مع قيمة المطالبة ومع القيمة المثبتة بالشيك كذلك.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من ختم المستند ومرفقاته بختم مدفوع بعد إنجاز المعاملة .	دائرة الرقابة الداخلية	
	8	الرقابة على صرف أثمان بريد وبرق وهاتف	التأكد من تقديم فاتورة ضريبة أصلية باسم المحافظة.	دائرة الرقابة الداخلية	-
			التأكد من احتفاظ الدائرة المالية بأرقام الهواتف الخلوية مع تحديد اسم المستخدم ودرجته الوظيفية.	دائرة الرقابة الداخلية	
	9	فحص سندات الصرف والاستلام وطلبات اللوازم في قسم اللوازم	التأكد من اعتماد المحافظ على استعمال الهاتف الخليوي لكل مستخدم.	دائرة الرقابة الداخلية	-
			التأكد من التقيد بالسقف الشهري للإستخدام حسب ما ورد في النظام المالي.	دائرة الرقابة الداخلية	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			التأكد من الصحة الحسابية للفواتير المقدمة ومطابقة المبلغ الوارد في مستند الصرف لهذه القيمة.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من توفر رصيد مخصصات لصرف قيمة هذه الفواتير.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من تنظيم مستند صرف بقيمة هذه الفواتير موقع من المحاسب والمدير المالي المفوض بالإنفاق.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من ختم مستند الصرف ونفقاته كاملة لختم مدفوع وذلك بعد تسليم الشيك للجهة المستفيدة.	دائرة الرقابة الداخلية	
	10	الرقابة على صرف أثمان المياه والكهرباء.	التأكد من تقديم فواتير أصلية تضمن فترة الاستهلاك وكميته وسعره .	دائرة الرقابة الداخلية	-
			التأكد من أن يكون الاشتراك مسجل باسم المحافظة	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من احتفاظ الدائرة المالية بأرقام واشتراكات الخاصة بالمياه والكهرباء وأماكن تواجدها.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من اعتماد الفواتير المقدمة من مسؤول دائرة الخدمات ومتابعة السجلات والكميات الوارد بشكل دوري .	دائرة الرقابة الداخلية	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	11	الرقابة على صرف المساعدات الإنسانية	التأكد من مطابقة العمليات الحسابية لكل فاتورة مع المبلغ المثبت بمستند الصرف بعد خصم المبلغ من الأمر المالي بذلك الشهر.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من وجود كتاب وارد لعطوفة المحافظ يخص المساعدة ومثبت عليه ختم الوارد	دائرة الرقابة الداخلية	-
			التأكد من موافقة عطوفة المحافظ ولجنة الدعم الرئاسي على المساعدة ضمن الأسقف المحددة في المواد القانونية المعتمدة لذلك.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من إرفاق نموذج المساعدات الإنسانية من الدائرة الاجتماعية في المحافظة.	دائرة الرقابة الداخلية	
			التأكد من المعززات اللازمة للمساعدة لكل حالة حسب الحاجة المطلوبة (تقرير طبي معتمد، إفادة من البلديات، فواتير وجهات أخرى).	دائرة الرقابة الداخلية	

الفصل الخامس

دليل إجراءات
وحدة العلاقات العامة والإعلام



دليل إجراءات وحدة العلاقات العامة والإعلام

الاختصاص العام لوحدة العلاقات العامة والإعلام

وهو متابعة وبناء العلاقات المحلية والداخلية وتنظيمها والمحافظة عليها وتطويرها بما يخدم أهداف ورؤية الدائرة

المهام والمسؤوليات العامة لوحدة العلاقات العامة والإعلام

- 1- المشاركة في صياغة الرؤيا والرسالة والأهداف ورسم الخطة الإستراتيجية على مستوى المؤسسة ضمن نطاق اختصاصه.
- 2- اعتماد الخطط والبرامج للإدارة العامة واتخاذ القرارات والإجراءات لتنفيذها بما يضمن تنفيذ أهداف الدائرة الحكومية وتحديد المسؤوليات القياسية لكل مرحلة.
- 3- مراجعة الخطط والبرامج والأنشطة والنتائج والتوقعات والبدائل مع مدراء الدوائر بشكل منتظم بهدف تحسين الأداء وسير العمل.
- 4- تقييم المخاطر التي يمكن أن تعترض تنفيذ الخطط ومتابعة تنفيذ التدابير اللازمة للسيطرة عليها.
- 5- إعداد التقارير الخاصة بعمل الإدارة العامة ورفعها للجهة المعنية.
- 6- تحديد الاحتياجات بكافة أشكالها (مادية، تدريبية، مهارية، معلوماتية، تنمية) الخاصة بالوحدة وإدراجها ضمن موازنة المؤسسة.
- 7- الإشراف على عمل موظفي الوحدة وتوزيع الأدوار والمهام في الإدارة العامة.
- 8- عقد الاجتماعات الدورية وكلما اقتضت الحاجة مع الرؤوسين ومتابعة تنفيذ التوصيات.
- 9- المشاركة في وضع مؤشرات الأداء لإدارته للتأكد من سير العمل في إدارته مقارنة مع الخطط والبرامج المقررة.
- 10- تقييم الموظفين في إدارته سنوياً أو كلما تطلب الأمر.
- 11- بناء العلاقات المحلية والداخلية وتنظيمها والمحافظة عليها بما يخدم أهداف المحافظة.
- 12- متابعة وتنفيذ الإتفاقيات المبرمة مع الجهات ذات العلاقة.
- 13- مرافقة الوفود الرسمية المحلية في الزيارات الميدانية.
- 14- الإشراف على تنظيم الإحتفالات وعقد المؤتمرات واستقبال الضيوف.
- 15- إعداد وتنظيم النشاطات الاجتماعية في المحافظة.
- 16- متابعة وإعداد التقارير والأخبار اليومية حول فعاليات ونشاطات المحافظة وتزويد وسائل الإعلام المختلفة بما لنشرها بالإضافة إلى الإعلانات الصادرة عنها.
- 17- مطالعة كافة وسائل الإعلام وما يخص عمل المحافظة.
- 18- إعداد الخطط والحملات الإعلامية ومتابعة تنفيذها.
- 19- توجيه وسائل الإعلام لإبراز بعض القضايا التي تهم المؤسسة.
- 20- التنسيق والإعداد لعقد المؤتمرات الصحفية واللقاءات الإعلامية.
- 21- بناء وتقوية العلاقات والتواصل مع المؤسسات الإعلامية على الصعيدين الداخلي والخارجي.
- 22- الإشراف على إصدار كافة المنشورات المطبوعة والإلكترونية.

الدوائر المنبثقة عن وحدة العلاقات العامة والإعلام

❖ دائرة الإعلام

الاختصاص العام: إظهار الصورة المهنية للمحافظة عبر التغطية الإعلامية الشاملة لأنشطة المحافظة وبرامجها وفعاليتها .

1. قسم التحرير: تحرير وتدقيق المواد الإعلامية والتقارير الصحفية اليومية والدورية الصادرة عن المحافظة.
2. قسم المرئي والمسموع: متابعة وتنسيق الأخبار المتعلقة بالمحافظة في الإذاعات والمحطات الفضائية والمحلية المختلفة.
3. قسم الدعم الفني: الإشراف على إعداد وتصميم وتطوير وتنفيذ المطبوعات والمنشورات والتصاميم ذات الصلة بإصدارات الدائرة الحكومية وبناء النماذج الدعائية وتطبيق تقنيات التصميم المختلفة من معالجة صور ودمج ورسم توضيحي ومونتاج.

❖ دائرة العلاقات العامة:

الاختصاص العام: متابعة وبناء العلاقات المحلية والداخلية وتنظيمها والمحافظة عليها وتطويرها بما يخدم أهداف ورؤية الدائرة الحكومية.

1. قسم العلاقات المحلية: متابعة وبناء العلاقات المحلية والداخلية والمحافظة عليها وتطويرها بما يخدم أهداف ورؤية الدائرة الحكومية.
2. قسم البرتوكول والتشريفات: الإشراف على تنظيم الفعاليات والمراسم بما يتوافق مع المعايير الرسمية في المؤسسات الوطنية والدولية والإشراف على تنسيق الزيارات ومتابعة المراسلات مع الجهات ذات العلاقة.
3. الأنشطة والفعاليات: الإشراف ومتابعة الأنشطة والفعاليات التي تساهم في تحقيق رؤية وأهداف المحافظة.

❖ دائرة العلاقات الدولية:

الاختصاص العام: متابعة وبناء العلاقات الدولية والمحافظة عليها ومتابعة الاتفاقية المبرمة مع الجهات الخارجية.

1. قسم العلاقات الدولية: بناءً ومتابعة العلاقات الدولية والمحافظة عليها ومتابعة الاتفاقية المبرمة مع الجهات الخارجية.
2. قسم العلاقات العربية: متابعة العلاقات العربية وتعزيزها والمحافظة عليها ومتابعة الاتفاقيات المبرمة معها.
3. قسم الترجمة: مراجعة وترجمة جميع الوثائق والمستندات والكتب والمجلدات وفق متطلبات الجهة باللغتين العربية والإنجليزية، مراجعة النصوص التي تم ترجمتها وتنقيحها وفق المعايير والأسس المتبعة، الترجمة الفورية للاجتماعات والمحادثات.

يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية في وحدة العلاقات العامة والإعلام والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراء.

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
وحدة العلاقات العامة والإعلام	1	البريد الوارد	استلام البريد الوارد	مكتب المحافظ، مكتب نائب المحافظ، الإدارات العامة	خلال مدة أقصاها 3 ايام عمل .
			ختم وإعطاء رقم وارد	مكتب المحافظ	
			عرض الكتب الواردة على رئيس الوحدة وتحويلها للجهات المعنية	وحدة العلاقات العامة والإعلام / الموظف المكلف	
			أرشفة الكتب الواردة	وحدة العلاقات العامة والإعلام / الموظف المكلف	
	2	البريد الصادر	إعداد مسودة كتاب	وحدة العلاقات العامة والإعلام / الموظف المكلف	خلال مدة أقصاها 3 ايام عمل.
			طباعة الكتاب	وحدة العلاقات العامة والإعلام / الموظف المكلف	
			تدقيق الكتاب	وحدة العلاقات العامة والإعلام / الموظف المكلف	
			التوقيع	وحدة العلاقات العامة والإعلام / الموظف المكلف	
			الأرشفة وتنضـم إعطاء رقم صادر للمعاملة	مكتب المحافظ	
			أرشفة الكتب الصادرة من الإدارة داخـل الأرشيف الداخلي للإدارة العامة.	وحدة العلاقات العامة والإعلام	
	3	الأعمال الإدارية في الوحدة	الترتيب لعقد الاجتماعات مع الجهات الخارجية.	وحدة العلاقات العامة والإعلام	يتم تنفيذ كافة الإجراءات الإدارية بشكل منظم خلال مدة زمنية قصيرة للوصول لأفضل النتائج.
			رفع مراسلات للشؤون الإدارية والمالية ووحدة العلاقات العامة والإعلام لتجهيز الضيافة وتغطية الاجتماع.	وحدة العلاقات العامة والإعلام	
			صياغة محاضر الاجتماعات.	وحدة العلاقات العامة والإعلام ، الدوائر ، الأقسام	
			رفع محاضر الاجتماعات لمدير عام الإدارة العامة	وحدة العلاقات العامة والإعلام ، الدوائر ، الأقسام	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			ولعطوفة المحافظ ونائب المحافظ	وحدة العلاقات العامة والإعلام ، الدوائر ، الأقسام	
			أرشفة محاضر الاجتماعات بالأرشفيف الخاص بالدائرة ورقياً و إلكترونياً.		
			إعداد التقرير الشهري لأنشطة الدائرة .		
			إعداد التقرير الربع سنوي لأنشطة الدائرة.		
			إعداد التقرير النصف سنوي لأنشطة الدائرة.		
			إعداد التقرير السنوي لأنشطة الدائرة.		
	4	تحديد احتياجات الوحدة	مذكرة داخلية من الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية لتحديد احتياجات الوحدة.	وحدة العلاقات العامة والإعلام	يتم تحديد احتياجات الدائرة خلال أسبوع.
			تعميم داخلي لجميع الدوائر لتحديد الاحتياجات.	وحدة العلاقات العامة والإعلام	
			مقارنة الاحتياجات ومدى تطبيقها.	الدوائر ، الأقسام	
			مراسلة المدير العام بهذه الاحتياجات.	الدوائر ، الأقسام	
			رفع مذكرة داخلية للإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية بالاحتياجات العامة للوحدة.	وحدة العلاقات العامة والإعلام	
	5	تقييم موظفي الدائرة	استلام نماذج التقييمات	وحدة العلاقات العامة والإعلام	
			تسليم النماذج للدوائر في الوحدة	وحدة العلاقات العامة والإعلام	
			تعبئة النموذج من قبل مدير الدائرة.	وحدة العلاقات العامة والإعلام	
			رفع نموذج تقييم الأداء لرئيس الوحدة .	وحدة العلاقات العامة والإعلام	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			رفع نموذج التقييم للشؤون الإدارية.	وحدة العلاقات العامة والإعلام	
			أخذ موافقة عطوفة المحافظ على نموذج تقييم الأداء.	مكتب المحافظ، وحدة العلاقات العامة والإعلام	
			توقيع موظفي الوحدة على نموذج تقييم الأداء الخاص بكل موظف.	وحدة العلاقات العامة والإعلام	
	6	حضور اجتماعات مع جهات خارجية	توجيه الدعوة من قبل عطوفة المحافظ للوحدة.	مكتب المحافظ	يتم التنسيق و حضور الاجتماعات مع جهات خارجية خلال مدة أقصاها يومي عمل.
			تكليف الدائرة من قبل المدير العام لعمل اللازم.	وحدة العلاقات العامة والإعلام	
			حضور الاجتماع من قبل الدائرة.	الدائرة المكلفة حسب حاجة العمل.	
			عمل محضر اجتماع ورفع له للوحدة..	الدائرة المكلفة حسب حاجة العمل.	
			يتم رفع المحضر النهائي لعطوفة المحافظ.	وحدة العلاقات العامة والإعلام	

يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية الخاصة في دائرة الإعلام والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراء.

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
دائرة الإعلام	1	النشرة الإخبارية اليومية الخاصة بمحافظة القدس	جمع الأخبار من خلال وسائل الإعلام المختلفة ومن خلال الطاقم الميداني ويتم التأكد من المعلومات. يتم رفع النشرة إلى رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام لاعتمادها والموافقة على نشرها. بعد الموافقة عليها يتم نشرها على الموقع الرسمية التابعة لمحافظة القدس ويتم تزويدها لوسائل الإعلام	دائرة الإعلام او الموظف المكلف رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام دائرة الإعلام او الموظف المكلف	24 ساعة
	2	تقارير جرائم الاحتلال الدورية	جمع المعلومات من خلال النشرات اليومية الخاصة بمحافظة القدس وتضمينها في جداول محاور محددة ومن ثم إحصائها والعمل على صياغة تقرير يتضمن من هذه الإحصاءات. يتم رفع التقرير إلى رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام لاعتماده والموافقة عليه. يتم رفع التقرير إلى عطفة المحافظ واعتماده والموافقة على نشره. بعد الموافقة عليه يتم نشره على الموقع الرسمية التابعة لمحافظة القدس .	دائرة الإعلام او الموظف المكلف دائرة الإعلام او الموظف المكلف عطفة المحافظ دائرة الإعلام او الموظف المكلف	شهري، ربع سنوي، نصف سنوي، سنوي

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	3	خبر جرائم الاحتلال الدوري	كتابة خبر حول جرائم الاحتلال في محافظة القدس بناءً على تقرير جرائم الاحتلال بشكل مختصر ومناسب لنشره على وسائل الإعلام المحلية والعربية والدولية.	دائرة الإعلام او الموظف المكلف	شهري، ربع سنوي، نصف سنوي، سنوي
			يتم رفع الخبر إلى رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام لاعتماده والموافقة عليه.	دائرة الإعلام او الموظف المكلف	
			بعد الموافقة عليه يتم نشره على المواقع الرسمية التابعة لمحافظة القدس والنشر لوسائل الإعلام المحلية والعربية والدولية.	دائرة الإعلام او الموظف المكلف	
			يتم إرسال الخبر عبر البريد الإلكتروني للسفراء والقناصل والممثلات الدولية.	رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام	
	4	إعداد التقارير وتوفير البيانات والمعلومات ذات العلاقة بالدائرة وتقديمها للمسؤول المباشر.	يعمل الطاقم الميداني في محافظة القدس على متابعة الأخبار في محافظة القدس .	دائرة الإعلام او الموظف المكلف	
			ترفع الأخبار إلى رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام لاعتمادها.	رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام	
			بعد الموافقة عليها يتم نشرها على المواقع الرسمية التابعة لمحافظة القدس ويتم تزويدها لوسائل الإعلام.	دائرة الإعلام او الموظف المكلف	
	5	تغطية الاجتماعات الخاصة بالمحافظة داخل المحافظة وخارجها	تبلغ الإدارة المسؤولة عن الاجتماع ووحدة العلاقات العامة والإعلام بالموعد المحدد للاجتماع او الفعالية.	رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			يتم حضور الاجتماعات وأخذ الملاحظات اللازمة وكتابة الخبر بالإضافة للتصوير الفوتوغرافي .	دائرة الإعلام او الموظف المكلف	
			يتم رفع الخبر إلى رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام لاعتمادها والموافقة عليها.	دائرة الإعلام او الموظف المكلف	
			يتم نشر المادة على الصفحات الرسمية لمحافظة القدس، وترسل إلى وسائل الإعلام إذا لزم الأمر.	دائرة الإعلام او الموظف المكلف	
	6	المواد المصورة (الفيديو)	يتم بحث المادة المطلوبة وتكليف الطاقم الميداني بتنفيذها	دائرة الإعلام او الموظف المكلف	
			يتواجد الطاقم الميداني لتصوير الحدث بجودة عالية .	دائرة الإعلام او الموظف المكلف	
			يتم العمل على مونتاج المادة لتصبح جاهزة للعرض .	دائرة الإعلام او الموظف المكلف	
			ترسل المادة إلى رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام لاعتمادها والموافقة عليها.	دائرة الإعلام او الموظف المكلف	
			ترفع المادة إلى عطوفة المحافظ للمصادقة على نشرها.	رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام	
			يتم نشر المادة على الصفحات الرسمية لمحافظة القدس .	دائرة الإعلام او الموظف المكلف	
	7	المطبوعات (البروشور)	يتم جمع المعلومات اللازمة من خلال المصادر الموثوقة والمصادر والمراجع وكتابة أهم المحاور وفق المعلومات المؤكدة.	دائرة الإعلام او الموظف المكلف	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			يتم رفع المادة لرئيس وحدة العلاقات العامة لاعتماده.	دائرة الإعلام او الموظف المكلف	
			يتم رفع المادة إلى عطوفة المحافظ للمصادقة على طباعته.	رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام	
			يتم طباعة البروشور وفق القياسات المحددة.	دائرة الإعلام او الموظف المكلف	
			يوزع البروشور في الاجتماعات الخاصة بالمحافظة.	دائرة الإعلام او الموظف المكلف	
	8	إعداد المقابلات الإذاعية والتلفزيونية	يتم إعداد المعلومات المطلوبة بما يتناسب مع موضوع البرنامج الإذاعي او التلفزيوني.	دائرة الإعلام او الموظف المكلف	
			ترفع المادة إلى رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام لاعتمادها	دائرة الإعلام او الموظف المكلف	
			ترفع المادة إلى عطوفة المحافظ لإستخدامها في المقابلات الإذاعية والتلفزيونية.	رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام	
	9	التواصل مع وسائل الإعلام	يتم جمع البيانات الخاصة بأهم وسائل الإعلام الرسمية وغير الرسمية والعربية والعالمية.	دائرة الإعلام او الموظف المكلف	
			يتم التواصل معهم وإرسال التقارير والأخبار المهمة الصادرة عن محافظة القدس.	دائرة الإعلام او الموظف المكلف	
			يتم الترتيب لأي لقاء مع المتحدث باسم محافظة القدس او مع عطوفة المحافظ	دائرة الإعلام او الموظف المكلف	
			يتم نشر المقابلات على صفحات محافظة القدس الرسمية	دائرة الإعلام او الموظف المكلف	



الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	10	مطالعة كافة وسائل الإعلام وما يخص عمل المحافظة	يتم العمل على مراجعة وسائل الإعلام المختلفة ومتابعة أخبار المحافظة.	دائرة الإعلام او الموظف المكلف	
			ترفع المواد ذات العلاقة بالمحافظة او بعملها إلى رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام.	رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام	
			يتم رفع المادة إلى عطوفة المحافظ للاطلاع عليها والتزويد بالملاحظات.	عطوفة المحافظ	
	11	إعداد الخطط والحمالات الإعلامية ومتابعة تنفيذها.	يتم العمل على الحملات الإعلامية المختلفة ومتابعتها وعمل تصاميم مناسبة لها .	دائرة الإعلام او الموظف المكلف	
			ترفع المواد إلى رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام لاعتمادها.	رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام	
			يتم رفع المادة إلى عطوفة المحافظ للموافقة على نشرها.	عطوفة المحافظ	
	12	الإشراف على إصدار المنشورات المطبوعة والإلكترونية كافة.	يتم العمل على الإشراف العام على جميع المنشورات المطبوعة والإلكترونية ومتابعتها.	دائرة الإعلام او الموظف المكلف	

يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية الخاصة في دائرة العلاقات العامة والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراء.

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	1	التشبيك مع دوائر العلاقات العامة في المؤسسات الرسمية وغير الرسمية والتي لها علاقات مع محافظة القدس	إجراء اجتماعات لبحث سبل التعاون بين المؤسسات ومحافظة القدس . جمع بيانات التواصل والاتصال من خلال الاجتماعات . التواصل والعمل بشكل متكامل والخروج بفعاليات وخطط تناسب عمل العلاقات العامة.	رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام دائرة العلاقات العامة او الموظف المكلف دائرة العلاقات العامة او الموظف المكلف	
	2	التهنئات	يتم اعتماد نموذج خاص بالمناسبة . يتم كتابة التهنئات أسماء المؤسسات والشخصيات الرسمية وغير الرسمية والقناصل والسفراء والممثلات الرسمية. يتم إرسال التهنئات من خلال الفاكس والبريد الإلكتروني.	رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام دائرة العلاقات العامة او الموظف المكلف دائرة العلاقات العامة او الموظف المكلف	
	3	استقبال الوفود الرسمية	تعمل دائرة العلاقات العامة على التجهيزات اللازمة واستقبال الوفود بالشكل والطريقة اللازمة بناءً على قواعد البروتوكول والتشريفات. مرافقة الوفود إلى قاعة الاجتماعات ومتابعة طلباتهم واحتياجاتهم.	دائرة العلاقات العامة او الموظف المكلف دائرة العلاقات العامة او الموظف المكلف	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
دائرة العلاقات العامة			تجهيز القاعة بما يلزم حسب البروتوكول الدولي المعتمد.	دائرة العلاقات العامة او الموظف المكلف	
			أخذ تفاصيل الضيوف ومعلومات الاتصال والتواصل لإستخدامها بما يلزم وحدة العلاقات العامة والإعلام.	دائرة العلاقات العامة او الموظف المكلف	
	4	التشبيك وفتح قنوات اتصال وتواصل مع المؤسسات الإعلامية	التواصل مع المؤسسات الإعلامية الرسمية وغير الرسمية وأخذ معلومات الاتصال والتواصل المباشرة والتي من الممكن التواصل معها في أي وقت.	دائرة العلاقات العامة او الموظف المكلف	
			عمل قائمة اتصال واضحة ومفصلة لكل قناة يتم التواصل معها.	دائرة العلاقات العامة او الموظف المكلف	
			إرسال التقارير والأخبار ليتم نشرها من خلال المؤسسات الإعلامية.	دائرة العلاقات العامة او الموظف المكلف	
			الاتصال بهم هاتفياً للتأكد من عملية النشر ووقت النشر.	دائرة العلاقات العامة او الموظف المكلف	
	5	المؤتمرات الصحفية	إعداد تصور كامل عن المؤتمر وتفاصيله والاحتياجات اللازمة من الإدارات اللازمة .	دائرة العلاقات العامة او الموظف المكلف	
			رفع تصور كامل عن المؤتمر وتفاصيله إلى رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام.	دائرة العلاقات العامة او الموظف المكلف	
			رفع تصور كامل عن المؤتمر وتفاصيله إلى عطفة المحافظ.	رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام	
			تجهيز المواد اللازمة لعرضها خلال المؤتمر الصحفي بالتعاون مع دائرة الإعلام.	دائرة العلاقات العامة او الموظف المكلف	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			تجهيز المكان المناسب لعقد المؤتمر الصحفي داخل مبنى المحافظة او في المكان المقرر.	دائرة العلاقات العامة او الموظف المكلف	
			التواصل مع الجهات الشريكة لإنجاح المؤتمر ومتابعة التفاصيل كافة.	دائرة العلاقات العامة او الموظف المكلف	
			رفع المستندات والتفاصيل اللازمة إلى رئيس الوحدة لاعتمادها.	رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام	
			متابعة دعوة الضيوف واستقبالهم بحسب البروتوكول .	دائرة العلاقات العامة او الموظف المكلف	
	6	إعداد التصور والتجهيزات كافة للمناسبات والوقفات التضامنية في المناسبات المختلفة	إعداد خطة لشكل الفعالية والاحتياجات اللازمة لإنجاحها.	دائرة العلاقات العامة او الموظف المكلف	
			رفع الخطة إلى رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام لاعتمادها.	رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام	
			يتم رفع الخطة إلى عطوفة المحافظ للاطلاع عليها والمصادقة على تنفيذها.	عطوفة المحافظ	
			بعد الموافقة عليها تعمل وحدة العلاقات العامة والإعلام التجهيزات اللازمة من تصاميم ودعوات وتجهيزات لوجستية لإنجاح الفعالية.	دائرة العلاقات العامة او الموظف المكلف	
	7	متابعة وبناء العلاقات المحلية الداخلية وتنظيمها والمحافظة عليها بما يخدم أهداف المحافظة	تنظيم زيارات مع المؤسسات الشريكة والعلاقات العامة فيها لبناء العلاقات وبحث سبل التعاون.	دائرة العلاقات العامة او الموظف المكلف	
			كتابة تصور كامل عن العلاقات وأهميتها والرؤية الواضحة لدائرة	دائرة العلاقات العامة او الموظف المكلف	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
دائرة العلاقات العامة			العلاقات العامة في التعاون المشترك.		
			رفع التصور إلى رئيس وحدة العلاقات العامة لاعتماده.	رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام	
			رفع التصور لعطوفة المحافظ المحافظ للبدء بتنفيذ المقترحات.	عطوفة المحافظ	
	8	متابعة وتنفيذ الاتفاقيات المبرمة مع الجهات ذات العلاقة	تنظيم اجتماع مع الجهة ذات العلاقة لبحث سبل التعاون.	دائرة العلاقات العامة او الموظف المكلف	
			رفع المقترحات والتوصيات إلى رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام لاعتمادها.	رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام	
			رفع التوصيات إلى عطوفة المحافظ للموافقة عليها.	عطوفة المحافظ	
			متابعة تنفيذ التوصيات المتفق عليها.	دائرة العلاقات العامة او الموظف المكلف	
	9	مرافقة الوفود الرسمية المحلية في زيارات ميدانية.	يتم تجهيز برنامج وجدول لزيارة الوفد والأماكن التي ستتم زيارتها والافواق المقترحة.	دائرة العلاقات العامة او الموظف المكلف	
			يرفع البرنامج إلى رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام لاعتماده.	رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام	
			يتم رفع المقترح إلى عطوفة المحافظ لاعتماده.	عطوفة المحافظ	
			يتم مرافقة الوفود في الزيارات الميدانية لمحافظة القدس.	دائرة العلاقات العامة او الموظف المكلف	
			يتم رفع الملاحظات والمعوقات إن وجدت إلى رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام لتفاديها في الزيارات اللاحقة.	رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام	



الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	10	الإشراف على تنظيم الاحتفالات وعقد المؤتمرات واستقبال الضيوف.	إعداد تصور كامل للفعالية والتجهيزات اللازمة والاحتياجات المطلوب توفيرها.	دائرة العلاقات العامة اوالموظف المكلف	
			رفع المقترح إلى رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام لاعتمادها.	رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام	
			يتم رفع التصور إلى عطوفة المحافظ للموافقة على المقترح	عطوفة المحافظ	
			بعد الموافقة على المقترح يتم عمل اللازم من حيث التجهيزات ومخاطبة الإدارات ذات العلاقة	دائرة العلاقات العامة اوالموظف المكلف	
			يتم استقبال الضيوف حسب قوائم البروتوكول وتجهيز مكان الفعالية كما يجب	دائرة العلاقات العامة اوالموظف المكلف	
			في حال وجود جهات إعلامية خارجية لتغطية الفعالية يتم التعاون معهم وترتيب أماكن تواجدهم واحتياجاتهم كما يجب.	دائرة العلاقات العامة اوالموظف المكلف	

يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية الخاصة في دائرة العلاقات الدولية والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراء.

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
دائرة العلاقات الدولية	1	تنظيم زيارة الوفود الأجنبية ومرافقتها للزيارات الميدانية	رفع تصور حول الجولات الميدانية للوفود والتنسيق مع الجهات ذات الاختصاص.	وحدة العلاقات العامة والإعلام، دائرة العلاقات الدولية	
			استقبال الوفود الأجنبية ومرافقتها في زيارتها الميدانية.	وحدة العلاقات العامة والإعلام، دائرة العلاقات الدولية	
			كتابة تقرير حول الزيارة والمعوقات إن وجدت.	وحدة العلاقات العامة والإعلام، دائرة العلاقات الدولية	
			رفع التقرير إلى رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام.	وحدة العلاقات العامة والإعلام، دائرة العلاقات الدولية	
	2	تنسيق سفوفود المحافظة إلى الخارج	استلام الدعوة ودراسة ضرورة المشاركة.	وحدة العلاقات العامة والإعلام، دائرة العلاقات الدولية	
			رفع تصور حول طبيعة المشاركة.	وحدة العلاقات العامة والإعلام، دائرة العلاقات الدولية	
			رفع توصيات إلى رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام.	وحدة العلاقات العامة والإعلام، دائرة العلاقات الدولية	
	3	متابعة وتنفيذ الاتفاقيات ومذكرات التفاهم المبرمة مع الجهات الدولية.	دراسة الاتفاقيات وطبيعة استفادة المحافظة منها وأهميتها.	وحدة العلاقات العامة والإعلام، دائرة العلاقات الدولية	
			رفع توصيات الدائرة بالخصوص إلى رئيس وحدة العلاقات العامة والإعلام.	وحدة العلاقات العامة والإعلام، دائرة العلاقات الدولية	
	4	متابعة المناسبات العالمية في مجال اختصاص الدائرة الحكومية	متابعة المناسبات العالمية الدولية وخاصة للدول الشريكة وذات العلاقة.	وحدة العلاقات العامة والإعلام، دائرة العلاقات الدولية	
			إرسال التهاني والبرقيات بالمناسبات الرسمية مثل أعياد الإستقلال.	وحدة العلاقات العامة والإعلام، دائرة العلاقات الدولية	
	5	متابعة بناء العلاقات الدولية وتنظيمها وتطويرها بما يخدم أهداف الدائرة الحكومية	التنسيق والتواصل مع الدول التي تخدم أهداف المحافظة.	وحدة العلاقات العامة والإعلام، دائرة العلاقات الدولية	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			عمل دراسة عن النقاط المشتركة وكيفية الاستفادة من العلاقة مع الدولة.	وحدة العلاقات العامة والإعلام، دائرة العلاقات الدولية	
			عقد اجتماع مع ممثلين دوليين وعمل مذكرات تفاهم.	وحدة العلاقات العامة والإعلام، دائرة العلاقات الدولية	
	6	متابعة العلاقات العربية وتعزيزها والمحافظة عليها ومتابعة الاتفاقيات المبرمة معيها.	الانضمام لمجموعات سوشال ميديا تضم مجموعة من الصحفيين العرب.	وحدة العلاقات العامة والإعلام، دائرة العلاقات الدولية	
			تزويد المجموعة بأخر الأخبار الصادرة عن محافظة القدس.	وحدة العلاقات العامة والإعلام، دائرة العلاقات الدولية	
			إرسال التقارير الخاصة بجرائم الاحتلال الإسرائيلي في محافظة القدس.	وحدة العلاقات العامة والإعلام، دائرة العلاقات الدولية	

الفصل السادس

دليل إجراءات
وحدة البلدة القديمة والمقدسات



دليل إجراءات وحدة البلدة القديمة والمقدسات

الاختصاص العام لوحدة البلدة القديمة والمقدسات

متابعة الانتهاكات والاعتداءات من الجانب الاسرائيلي ودعم صمود أهالي البلدة القديمة.

المهام والمسؤوليات العامة لوحدة البلدة القديمة والمقدسات

1. المشاركة في صياغة الرؤيا والرسالة والأهداف ورسم الخطة الإستراتيجية على مستوى المؤسسة ضمن نطاق اختصاصه.
2. اعتماد الخطط والبرامج لإدارة العامة واتخاذ القرارات والإجراءات لتنفيذها، بما يضمن تنفيذ أهداف المؤسسة، وتحديد المستويات القياسية لكل مرحلة.
3. مراجعة الخطط والبرامج والأنشطة والنتائج والتوقعات والبدائل مع مدراء الدوائر بشكل منتظم بهدف تحسين الأداء وسير العمل
4. تقييم المخاطر التي يمكن أن تعترض تنفيذ الخطط ومتابعة تنفيذ التدابير اللازمة للسيطرة عليها.
5. إعداد التقارير الخاصة بعمل الإدارة العامة ورفعها للجهة المعنية.
6. تحديد الاحتياجات بكافة أشكالها (مادية مهارتية تدريبية، معلوماتية، تنمويه... الخ) الخاصة بالإدارة العامة وإدراجها ضمن موازنة المؤسسة.
7. الإشراف على أعمال الدوائر في الإدارة وتوزيع الأدوار والمهام فيما بينها.
8. عقد الاجتماعات الدورية وكلما اقتضت الحاجة مع الرؤوسين ومتابعة التوصيات.
9. المشاركة في وضع مؤشرات الأداء للتأكد من سير العمل في الإدارة مقارنة مع الخطط والبرامج المقررة.
10. تقييم الموظفين في إدارته سنوياً وكلما تطلب الأمر.
11. المشاركة في إعداد آليات وسبل دعم وصمود أهالي البلدة القديمة.
12. متابعة وتوثيق الانتهاكات والاعتداءات الإسرائيلية على الأماكن المقدسة والتاريخية والتراثية ووضع التوصيات بالخصوص.
13. متابعة كافة المشاريع التي ترصدها الحكومة لدعم أهالي البلدة القديمة.
14. التواصل وبناء الشراكة مع المؤسسات الدولية والمحلية والإقليمية ومراكز البحث في مجالات التراث والتاريخ والمقدسات للحفاظ على الموروث الديني الإسلامي والمسيحي في مدينة القدس.
15. الإشراف والعمل على تسهيل توفير كافة الوسائل الخدماتية لحجاج وزوار المدينة المقدسة.

الدوائر المنبثقة عن وحدة البلدة القديمة والمقدسات

❖ دائرة الشؤون الدينية والمقدسات

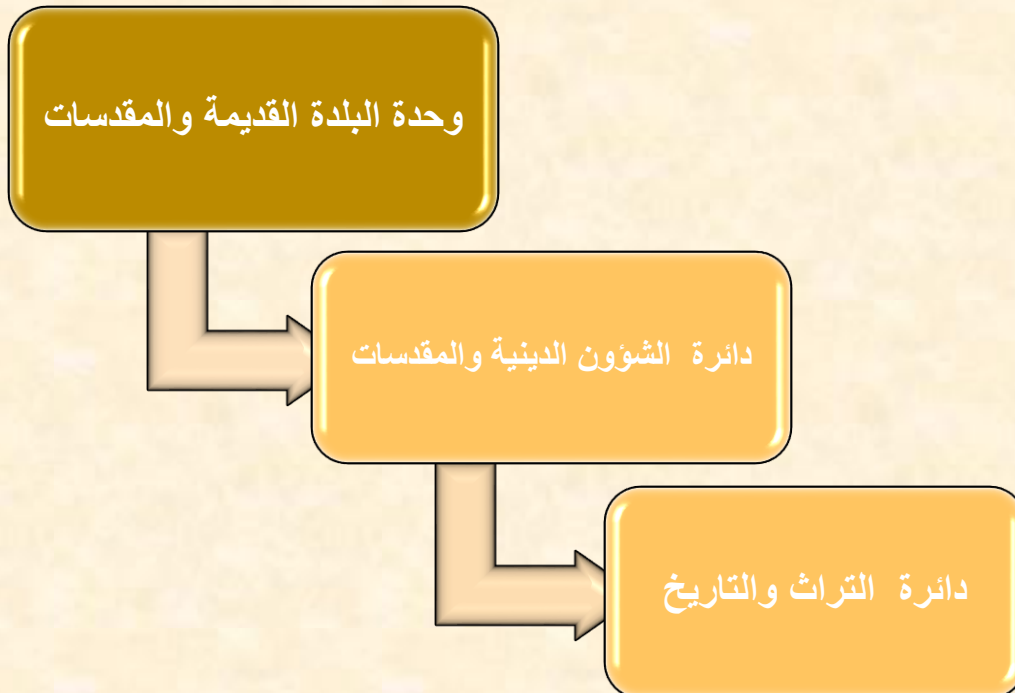
الاختصاص العام: الإشراف على توثيق الانتهاكات الإسرائيلية بحق الأماكن المقدسة الإسلامية والمسيحية.

1. قسم الشؤون المسيحية: متابعة ورصد وتوثيق اعتداءات وإجراءات الاحتلال المتعلقة بالأماكن المقدسة المسيحية في مدينة القدس.
2. قسم الشؤون الإسلامية: متابعة ورصد وتوثيق اعتداءات وإجراءات الاحتلال المتعلقة بالأماكن المقدسة الإسلامية في مدينة القدس.

❖ دائرة التراث والتاريخ

الاختصاص العام: الإشراف على توثيق الانتهاكات والإعتداءات الإسرائيلية على الأماكن التاريخية والدينية والأثرية في مدينة القدس.

1. قسم التاريخ: متابعة ورصد وتوثيق اعتداءات وإجراءات الاحتلال التي تهدف إلى تحريف تاريخ مدينة القدس.
2. قسم التراث: متابعة ورصد وتوثيق اعتداءات وإجراءات الاحتلال بحق الأماكن الأثرية والتراثية في مدينة القدس.





يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية في وحدة البلدة القديمة والمقدسات والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراء .

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
وحدة السلم الأهلي والأمن	1	البريد الوارد	استلام البريد الوارد	مكتب المحافظ، نائب المحافظ، الإدارات العامة	خلال مدة أقصاها 3 ايام عمل .
			ختم وإعطاء رقم وارد	مكتب المحافظ	
			عرض الكتب الواردة على رئيس وحدة البلدة القديمة والمقدسات	وحدة البلدة القديمة والمقدسات	
			قيام وحدة البلدة القديمة والمقدسات بالإجراءات اللازمة فيما يخص البريد الوارد	وحدة البلدة القديمة والمقدسات	
	2	البريد الصادر	إعداد مسودة كتاب	وحدة البلدة القديمة والمقدسات	خلال مدة أقصاها 3 ايام عمل.
			طباعة الكتاب	وحدة البلدة القديمة والمقدسات	
			تدقيق الكتاب	وحدة البلدة القديمة والمقدسات	
			التوقيع	وحدة البلدة القديمة والمقدسات	
			الأرشفة وتتضمن إعطاء رقم صادر للمعاملة	وحدة البلدة القديمة والمقدسات	
	3	الأعمال الإدارية في وحدة البلديات القديمة والمقدسات	الترتيب لعقد الاجتماعات مع الجهات الخارجية.	وحدة البلدة القديمة والمقدسات	يتم تنفيذ كافة الإجراءات الإدارية بشكل منظم خلال مدة زمنية قصيرة للوصول لأفضل النتائج.
			رفع مراسلات للشؤون الإدارية والمالية ووحدة العلاقات العامة والإعلام لتجهيز الضيافة وتغطية الاجتماع.	وحدة البلدة القديمة والمقدسات	
			صياغة محاضر الاجتماعات.	وحدة البلدة القديمة والمقدسات ، الدوائر ، الأقسام	
			رفع محاضر الاجتماعات لرئيس وحدة السلم الأهلي والأمن ولعطوفة المحافظ ونائب المحافظ	وحدة البلدة القديمة والمقدسات ، الدوائر ، الأقسام	



الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	4	تحديد احتياجات وحدة البلدة القديمة والمقدسات	مذكرة داخلية من الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية لتحديد احتياجات وحدة البلدة القديمة والمقدسات.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	يتم تحديد احتياجات الدائرة خلال أسبوع.
			تعميم داخلي لجميع الدوائر لتحديد الاحتياجات.	وحدة البلدة القديمة والمقدسات	
			مقارنة الاحتياجات ومدى تطبيقها.	الدوائر، الأقسام	
			مراسلة رئيس الوحدة بهذه الاحتياجات.	الدوائر، الأقسام	
			رفع مذكرة داخلية للإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية بالاحتياجات العامة للوحدة.	وحدة البلدة القديمة والمقدسات	
	5	تقييم موظفي الوحدة	استلام نماذج التقييمات	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	
			تسليم النماذج للدوائر في الوحدة	وحدة البلدة القديمة والمقدسات	
			تعبئة النموذج من قبل مدير الدائرة.	وحدة البلدة القديمة والمقدسات	
			رفع نموذج تقييم الأداء للمدير العام.	وحدة البلدة القديمة والمقدسات	
			رفع نموذج التقييم للشؤون الإدارية.	وحدة البلدة القديمة والمقدسات	
			أخذ موافقة عطوفة المحافظ على نموذج تقييم الأداء.	مكتب المحافظ، الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	
			توقيع موظفي الوحدة على نموذج تقييم الأداء الخاص بكل موظف.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الموارد البشرية	



الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	6	حضور اجتماعات مع جهات خارجية	توجيه الدعوة من قبل عطوفة المحافظ لوحدة البلدة القديمة والمقدسات	مكتب المحافظ.	يتم التنسيق و حضور الاجتماعات مع جهات خارجية خلال مدة أقصاها يومي عمل.
			تكليف الدائرة من قبل رئيس الوحدة لعمل اللازم.	وحدة البلدة القديمة والمقدسات.	
			حضور الاجتماع من قبل الدائرة.	الدائرة المكلفة حسب حاجة العمل.	
			عمل محضر اجتماع ورفع له لرئيس الوحدة.	الدائرة المكلفة حسب حاجة العمل.	
			يتم رفع المحضر النهائي لعطوفة المحافظ	وحدة البلدة القديمة والمقدسات.	

7

الفصل السابع

دليل إجراءات

الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية



دليل إجراءات الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية

الإختصاص العام للإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية

الإشراف على كافة العمليات والنشاطات المالية في الدائرة الحكومية بما ينسجم مع القوانين والأنظمة والتعليمات لضمان سير العمل بكفاءة وفعالية.

المهام والمسؤوليات العامة للإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية

- 1 - المشاركة في إعداد الخطة الإستراتيجية الخاصة بالإدارة العامة وإعداد الخطة التنفيذية للدائرة ومتابعة تنفيذها.
- 2 - الإشراف على تنفيذ الخطط والبرامج والسياسات المقررة، والتأكد من سلامة ودقة التنفيذ والالتزام بها.
- 3 - الإشراف على الموظفين العاملين في الدائرة ومتابعة تقييم أدائهم وإنجازاتهم وفق المؤشرات ومعايير تقييم الأداء في الوظيفة العمومية.
- 4 - إعداد التقارير وتوفير البيانات والمعلومات ذات العلاقة بالدائرة وتقديمها للمسؤول المباشر.
- 5 - تحديد احتياجات الدائرة من موارد بشرية.
- 6 - عقد الاجتماعات الدورية وكلما اقتضت الحاجة مع الرؤوسين ومتابعة تنفيذ التوصيات.
- 7 - تقييم الموظفين في الدائرة سنوياً وكلما تطلب الأمر.
- 8 - المشاركة في وضع الموازنة ومتابعة تنفيذها وفق النظام المالي.
- 9 - الإشراف على إعداد وتجهيز العمليات المالية واعتمادها وفق القوانين والأنظمة.
- 10 - الإشراف على إعداد وتجهيز العمليات المالية الخاصة بالمشاريع والمنح وفق الاتفاقيات مع الجهات المانحة واعتمادها وفق الأنظمة والقوانين.
- 11 - التأكد من توفير مخصص مالي قبل عملية الشراء.
- 12 - الإشراف والمتابعة على المشتريات حسب الأصول والأنظمة المعمول بها.
- 13 - الإشراف على الإيرادات ومتابعتها حسب الأصول والأنظمة المعمول بها.
- 14 - متابعة الحسابات البنكية والإشراف على إعداد التسويات البنكية الخاصة بها واعتمادها.
- 15 - الإشراف والمتابعة على صندوق السلف النثرية وفق الأنظمة والأصول.

الدوائر المنبثقة عن الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية

❖ دائرة الشؤون المالية

الاختصاص العام: الإشراف على تطبيق كافة القوانين والأنظمة والأحكام المتعلقة بالشؤون المالية ومتابعة الإجراءات الخاصة بها

1. قسم الحسابات : متابعة كافة حسابات الصندوق : إيرادات ونفقات ومصادر التمويل ، وإصدار التقارير المطلوبة.
2. قسم المساعدات والتعويضات : الاطلاع على الواقع الاجتماعي وإعداد قاعدة بيانات بالشؤون الاجتماعية وتقديم التوصيات بالمساعدات.
3. قسم الصندوق: الإشراف على الصندوق المالي للمحافظات.
4. قسم الموازنات والتحليل: المشاركة في إعداد الموازنة السنوية وتحليل بياناتها ومتابعة تنفيذ بنودها وبرامجها مع جهات الاختصاص.

❖ دائرة الحاسوب ونظم المعلومات

الاختصاص العام: الإشراف على إدارة قواعد البيانات والمحافظة عليها وتحديد صلاحيات التعامل معها وتوفير التقارير من البيانات

1. قسم الصيانة والشبكات: صيانة الأجهزة الحاسوبية وتشغيل البرامج وإدارة الشبكات وضبط أعمال أنظمة التشغيل والبرمجيات والحفاظ عليها لضمان مستوى عال من الجودة.
2. قسم البرمجة: تحليل وتطوير البرمجيات وأتمتة الإجراءات.
3. قسم نظم المعلومات: الإشراف على إدارة قواعد البيانات والمحافظة عليها وتحديد صلاحيات التعامل معها وتوفير التقارير من البيانات ورفع التقارير.

❖ دائرة اللوازم والخدمات العامة

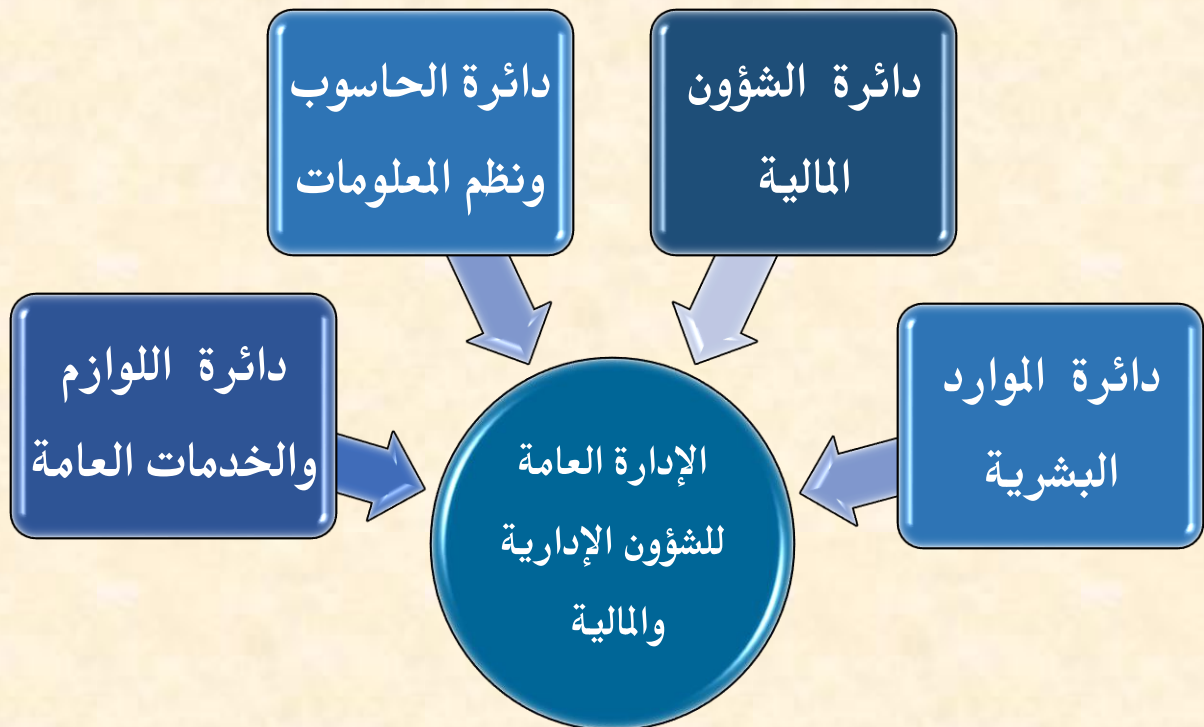
الاختصاص العام: الإشراف ومتابعة احتياجات المحافظة من اللوازم والخدمات العامة

1. قسم المشتريات : متابعة عمليات الشراء وضبط السجلات وتثبيت العهد.
2. قسم الخدمات العامة: الإشراف على تقديم الخدمات العامة بأفضل جودة.
3. قسم المخازن: ضبط عمليات الشراء في السجلات والعهد.

❖ دائرة الموارد البشرية

الاختصاص العام: الإشراف على تطبيق كافة القوانين والأنظمة والأحكام والقرارات المتعلقة بشؤون الموظفين والتخطيط للاحتياجات من الموارد البشرية ومتابعة إجراءات شؤون الموظفين.

1. قسم التدريب: الإشراف على تحديد وتطوير البرامج التدريبية لموظفي الدائرة الحكومية
2. قسم شؤون الموظفين: الإشراف على تطبيق كافة القوانين والأنظمة والأحكام والقرارات المتعلقة بشؤون الموظفين والتخطيط للاحتياجات من الموارد البشرية ومتابعة إجراءات شؤون الموظفين.
3. قسم الأرشفة والتوثيق: متابعة ترتيب وحفظ وأرشفة ملفات الدائرة حسب الأصول.
4. قسم الحركة: الإشراف والمتابعة على السائقيين وحركة المركبات.
5. قسم التطوير الإداري: الإشراف على تحديد وتطوير البرامج التدريبية لموظفي الدائرة الحكومية.





يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية في الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراء.

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	1	البريد الوارد	استلام البريد الوارد	مكتب المحافظ، نائب المحافظ، الإدارات العامة	خلال مدة أقصاها 3 أيام عمل.
			ختم وإعطاء رقم وارد	مكتب المحافظ	
			عرض الكتب الواردة على المدير العام وتحويلها للجهات المعنية	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	
			أرشفة الكتب الواردة	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / الموظف المكلف	
	2	البريد الصادر	إعداد مسودة كتاب	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / الموظف المكلف	خلال مدة أقصاها 3 أيام عمل.
			طباعة الكتاب	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / الموظف المكلف	
			تدقيق الكتاب	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / الموظف المكلف	
			التوقيع	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / الموظف المكلف	
			الأرشفة وتنظيم إصدار للمعاملة	مكتب المحافظ	
			أرشفة الكتب الصادرة من الإدارة داخلي الأرشفة الداخلي للإدارة العامة.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	
	3	الأعمال الإدارية في الإدارة العامة.	الترتيب لعقد الاجتماعات مع الجهات الخارجية.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	يتم تنفيذ كافة الإجراءات الإدارية بشكل منظم خلال مدة زمنية قصيرة للوصول لأفضل النتائج.
			صياغة محاضر الاجتماعات.	الإدارة العامة، الدوائر، الأقسام	
			رفع محاضر الاجتماعات لمدير عام الإدارة العامة ولعظوفة المحافظ ونائب المحافظ	الإدارة العامة، الدوائر، الأقسام	



الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			أرشفة محاضر الاجتماعات بالأرشفيف الخاص بالدائرة ورقياً وإلكترونياً.	الإدارة العامة، الدوائر، الأقسام	
			إعداد التقرير الشهري لأنشطة الدائرة.	الإدارة العامة، الدوائر، الأقسام كل حسب اختصاص عمله	
			إعداد التقرير الربع سنوي لأنشطة الدائرة.	الموظف المكلف في الإدارة العامة	
			إعداد التقرير النصف سنوي لأنشطة الدائرة.	الموظف المكلف في الإدارة العامة	
			إعداد التقرير السنوي لأنشطة الدائرة.	الموظف المكلف في الإدارة العامة	
4	تحديد احتياجات الإدارة العامة.		تعميم داخلي لجميع الدوائر لتحديد الاحتياجات.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	يتم تحديد احتياجات الدائرة خلال أسبوع.
			مقارنة الاحتياجات ومدى تطبيقها.	الدوائر، الأقسام	
			مراسلة المدير العام بهذه الاحتياجات.	الدوائر، الأقسام	
			رفع مذكرة داخلية لدائرة اللوازم بالاحتياجات العامة للإدارة العامة	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	
5	تقييم موظفي الدائرة		تسليم النماذج للدوائر في الإدارة العامة	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	
			تعبئة النموذج من قبل مدير الدائرة.	دوائر الإدارة العامة	
			رفع نموذج تقييم الأداء للمدير العام.	دوائر الإدارة العامة	
			رفع نموذج التقييم للشؤون الإدارية.	الإدارة العامة	
			أخذ موافقة عطفة المحافظ على نموذج تقييم الأداء.	مكتب المحافظ، الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	
			توقيع موظفي الإدارة العامة على نموذج تقييم الأداء الخاص بكل موظف.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الموارد البشرية	



الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	6	حضور اجتماعات مع جهات خارجية	توجيه الدعوة من قبل عطوفة المحافظ للإدارة العامة.	مكتب المحافظ.	يتم التنسيق و حضور الاجتماعات مع جهات خارجية خلال مدة أقصاها يومي عمل.
			تكليف الدائرة من قبل المدير العام لعمل اللازم.	الإدارة العامة.	
			حضور الاجتماع من قبل الدائرة.	الدائرة المكلفة حسب حاجة العمل.	
			عمل محضر اجتماع ورفع للإدارة العامة .	الدائرة المكلفة حسب حاجة العمل.	
			يتم رفع المحضر النهائي لعطوفة المحافظ	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	

دائرة الشؤون المالية

تهدف دائرة الشؤون المالية للمحافظة على المال العام بإدارة حسابات المحافظة ومعاملاتها المالية بكفاءة عالية وفق القوانين والأنظمة حسب الأصول، وتقديم الخدمات المالية بجودة عالية بما يحقق أعلى مستوى رضى للجمهور.

الاختصاص العام لدائرة الشؤون المالية:

الإشراف على تطبيق كافة القوانين والأنظمة والأحكام المتعلقة بالشؤون المالية ومتابعة الإجراءات الخاصة بها

المسؤوليات:

- رئيس الدائرة الحكومية مسؤول عن: اعتماد وتوقيع جميع المعاملات المالية .
- مدير عام الإدارة مسؤول عن: الاطلاع والتدقيق واعتماد كافة المعاملات المُعدة من قبل دائرة الشؤون المالية ليتم اعتمادها من عطوفة المحافظ.
- مدير الدائرة مسؤول عن: إنجاز المعاملات المالية بكل ما يخص (إعدادها، استكمال المعززات، اعتمادها من المدير العام، تدقيق الرقابة الداخلية، وإرسالها للمراقب المالي واعتمادها، ومتابعة تنفيذها في البنك).
- دائرة الرقابة الداخلية: تدقيق المعاملات المالية وفق الأصول.
- المراقب المالي: المصادقة على المعاملات المالية واعتمادها حسب الأصول.
- وزارة المالية : تحويل المبالغ المالية لحساب المحافظة.





التعريفات والمصطلحات المرتبطة بالعملية

المصطلح	التعريف
المفوض بالإتفاق	الشخص الذي يمتلك قرار الصرف في المؤسسة ويفوض كل من ينوب عنه
الوزير المختص	الوزير فيما يختص بوزارته والدوائر المرتبطة به
مدير عام الإدارة	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية
مدير الدائرة	مدير دائرة الشؤون المالية
الأمر المالي	الإذن بالإتفاق الصادر عن وزير المالية للمبالغ المصرح بإنفاقها من أصل المخصصات المرصودة لكل دائرة وفقا لأحكام قانون الموازنة العامة
معززات الصرف الأساسية	المستندات اللازمة لدعم الفواتير والمعاملات من أجل استكمال صرفها وتشمل فاتورة ضريبية، خصم مصدر، براءة ذمة من ضريبة الأملاك وضريبة القيمة المضافة IBAN
المصروفات الجارية (تشغيلية)	تشمل النفقات التشغيلية كالإيجار والقرطاسية .. الخ المقدمة للدعم اللوجستي لكافة إدارات المحافظة
المصروفات الراسمالية	تشمل امتلاك الأصول الثابتة والراسمالية والنفقات التطويرية الأخرى للمؤسسة
السلف	تشمل السلف النثرية والسلف المؤقتة وسلف مهمات السفر
مهام السفر	تشمل إصدار المصاريف الشخصية للموظف المكلف للمهمة وتكاليف مهمة السفر
قيد	تشمل إقفال السلف بكافة أنواعها وإقفال التسويات
تسوية	هي مطابقة كشف البنك مع الحوالات والشيكات الصادرة عبر النظام المالي شهريا
ارتباط مالي	إنشاء التزام على الموازنة العامة
الموازنة	خطة مالية تعمل على برمجة المصروفات المتوقعة للمحافظة لسنة قادمة
المساهمة	تشمل المساهمة في الفعاليات بالشراكة مع مجتمع الحكم المحلي او تبنيها بشكل كامل
المساعدة الإنسانية	تقديم الدعم المالي للمواطنين حسب القوانين النازمة
مخصص الموازنة	هو وجود مبلغ مرصود مخصص للمصروفات الراسمالية والتشغيلية
مخصص نقدي	هو توفر السيولة اللازمة لصرف المعاملات المالية
SING 1	حجز مبلغ المعاملة على الموازنة
SING 2	اعتماد المراقب المالي (المعاملة جاهزة للصرف)
SING 3	إدخال

يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية في دائرة الشؤون المالية والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراء.

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
دائرة الشؤون المالية	1	إجراء عمل موازنة عامة	تقوم دائرة الشؤون المالية باستلام بلاغ الموازنة السنوي من وزارة المالية والتخطيط لإعدادها.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الشؤون المالية	-
			تعبئة نماذج الموازنة البلاغ الأول (بطاقة تعريف المشروع) من خلال النظام المالي (بيسان).	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الشؤون المالية	
			استلام إجمالي أسقف إعداد الموازنة من وزارة المالية والتخطيط.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الشؤون المالية	
			إعداد قائمة المشاريع المعتمدة من وزارة المالية والتخطيط ضمن الخطة الإستراتيجية.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الشؤون المالية	
			توزيع الأسقف المالية التي تم اعتمادها على بنود البرامج الخاصة بالمحافظة (البرنامج الإداري / برنامج التنمية وسيادة القانون... الخ).	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الشؤون المالية	
			توزيع الأسقف المالية المعتمدة من وزارة المالية والتخطيط والمصادق عليها من رئاسة الوزراء بنسب مالية معينة على بنود الصرف المدرجة تحت البرامج المخصصة للمحافظة.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الشؤون المالية	
			أرشفة الملفات في أرشيف الدائرة.	دائرة الشؤون المالية	



الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	2	إجراء عمل مطالبة مالية (تجهيز الفواتير للدفع)	استلام الفواتير من دائرة اللوازم والخدمات العامة	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الشؤون المالية	-
			تدقيق المعاملة المالية ومراجعة معززات الصرف (خصم مصدر / رخصة مهن / طلب شراء / عطاءات).	دائرة الشؤون المالية	
			عمل مطالبة مالية بكل فاتورة على النظام المالي (بيسان) بالاعتماد على نوع محتواها (استهلاكية / بنزين / صيانه / سيارات / أثاث / غاز ...).	دائرة الشؤون المالية	
			عند إكمال معززات الصرف يتم تحويل حالة المعاملة إلى (Sign 3) بعد تدقيقها.	دائرة الشؤون المالية	
			حجز مخصص مالي بقيمة المطالبة على نظام بيسان.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الشؤون المالية	
			إرسال المطالبة المالية ورقياً للاعتماد من قبل المفوضين بالإتفاق (مدير عام الشؤون الإدارية والمالية + الوزير أو من يفوضه).	عطوفة المحافظ، الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية، الموظف المكلف.	
			تجميع المطالبات المالية المعتمدة الجاهزة وتحويل حالتها إلى (Sign1) ثم طباعتها وإرسالها إلى المراقب المالي.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الشؤون المالية	
			تحويل حالة المطالبات المالية إلى (Sign2) بعد الانتهاء من تدقيقها ومن ثم إرجاع المطالبات المالية الورقية إلى دائرة الشؤون المالية .	دائرة الرقابة الداخلية	
			أرشفة المطالبات المالية بالاعتماد على رقم سند الصرف في أرشيف الدائرة	دائرة الشؤون المالية	



الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	3	إجراء صرف المطالبات المالية .	تجهيز كشف بالمطالبات المالية الجاهزة للصرف لكي يتم الدفع للموردين.	دائرة الشؤون المالية	-
			المتابعة مع وزارة المالية لإضافة سيولة على الحساب المصرفي الخاص بالمحافظة لدى بنك فلسطين بقيمة المطالبات المالية الجاهزة للصرف.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الشؤون المالية	
			طباعة الحوالات واعتمادها من قبل المفوضين بالإنفاق.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الشؤون المالية	
			تسليم الحوالات لبنك فلسطين المحدود ليتم صرفها من خلاله بإيداع المبالغ المالية في حسابات الموردين بالاعتماد على رقم الحساب البنكي لكل مورد.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الشؤون المالية .	
			أرشفة الحوالات المالية في أرشيف الدائرة.	دائرة الشؤون المالية	
	4	إجراء مطالبة مالية صفرية	استلام تعميم من وزارة المالية بخصوص عمل تقاص ما بين وزارة المالية وبعض الموردين (جوال / البلديات من اشتراكات كهرباء ومياه / شركات المحروقات).	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الشؤون المالية	يتم إعداد التقارير خلال أسبوع من العمل.
			تجهيز مطالبة مالية صفرية على نظام بيسان باتباع نفس خطوات المطالبة المالية .	دائرة الشؤون المالية	
			يقوم المراقب المالي بعمل قيد مالي لنفس المطالبة من خلال نظام بيسان.	دائرة الرقابة الداخلية	
			إرجاع المطالبة المالية لدائرة الشؤون المالية بعد اعتمادها.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الشؤون المالية	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			أرشفة القيود المالية حسب رقم القيد في أرشفة الدائرة.	دائرة الشؤون المالية	
دائرة الشؤون المالية	5	إجراء صرف سلفة نثرية / استعاضة مالية	تجهيز كتاب رسمي لطلب تجديد السلف النثرية في بداية كل عام أو تعديل قيمتها لكافة المكاتب الفرعية والمقر الرئيسي للمحافظة ويتم اعتماده من طرف المفوض بالإنفاق.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الشؤون المالية	-
			مراسلة وزارة المالية بكتاب رسمي لطلب تعزيز الحساب الصفري للمحافظة بقيمة السلف النثرية المطلوبة.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية .	
			يتم طباعة الشيكات النقدية باسم مستلم العهد (أمين الصندوق) لكل صندوق بالاعتماد على الكتاب الرسمي واعتماد عطوفة المحافظ على الشيكات والمفوضين بالتوقيع سواء ب اوج.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الشؤون المالية	
			صرف الشيك من حساب المحافظة الصفري في بنك فلسطين المحدود وإيداع هذه المبالغ في الصندوق كعهد مالية للصرف على النثرية الخاصة بالمحافظة.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الشؤون المالية	
			في حال انتهاء قيمة السيولة في الصندوق يتم طلب استعاضة مالية عند الحاجة ومراسلة مدير عام الشؤون الإدارية والمالية ليتم تغذية الصندوق بقيمة السيولة اللازمة.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية .	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			تدقيق معززات الصرف والفواتير من قبل دائرة الشؤون المالية .	دائرة الشؤون المالية	
			بعد إكمال معززات الصرف تقوم دائرة الشؤون المالية بإعداد المراسلات اللازمة لتغذية الصندوق.	دائرة الشؤون المالية	
			أرشفة المعززات والفواتير والكتب الرسمية في أرشيف الدائرة.	دائرة الشؤون المالية	
6	إجراء صرف بدل إيجارات	عند استحقاق تاريخ بدل الإيجار السنوي يستوجب أن يكون هناك مخصص مالي في الموازنة كما أن كل عقد إيجار يجب أن يكون معتمد من المستشار القانوني والمفوض بالإنفاق ومدير عام الشؤون الإدارية والمالية وتوفير أشغال مقرر (كتاب خطي - كشف إيجارات معتمد من المفوض بالإنفاق يتم تحديثه سنوياً) وكل عقد إيجار يجب أن يكون معتمد من لجنة الإيجار في وزارة المالية .	دائرة الشؤون المالية	دائرة الشؤون المالية	يتم متابعة تنفيذ المشاريع والمساهمة في توفير التمويل اللازم خلال فترة زمنية غير محددة تخضع للعديد من العوامل.
			يتم طلب معززات صرف من المؤجرين (سند إثبات ملكية / خصم مصدر صادر عن ضريبة الدخل / عقد إيجار منظم حسب الأصول / شهادة براءة ذمة صادرة عن ضريبة الأملاك / شهادة من ضريبة الأملاك والقيمة المضافة).	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الشؤون المالية	
			تجهيز مطالبة مالية بعد استلام معززات صرف بدل الإيجار وحجز مخصص	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الشؤون المالية	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			مالي وتحويلها للاعتماد من المراقب المالي.	دائرة الرقابة الداخلية	
			يقوم المراقب المالي بتدقيق المطالبة المالية للإجازة بالصرف.		
			إرجاع المطالبات المالية لدائرة الشؤون المالية لصرفها حسب آلية صرف المطالبات المالية.		
			أرشفة المطالبات المالية في أرشيف الدائرة.		
7	إجراء صرف مهمات السفر		استلام المتطلبات اللازمة لمهمة السفر من دائرة الموارد البشرية تشمل على دعوة رسمية من الجهة الراعية / المستضيفة لمهمة العمل / تكليف بالمهمة من عطوفة المحافظ يبين طبيعة المهمة / اعتماد ديوان الموظفين العام للمهمة / إقرار القيام بالمهمة.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الشؤون المالية ، دائرة الشؤون الإدارية .	-
			تجهيز مطالبة مالية لمهمة السفر المطلوبة على نظام بيسان واعتماده من المفوض بالإنفاق باتباع نفس خطوات المطالبة المالية .		
			يقوم المراقب المالي باعتماد المطالبة المالية والإجازة بالصرف وإرجاعها إلى الدائرة المالية لصرفها.		
			صرف سلفة تحت الحساب (مقدما بالعادة 70% من قيمة مهمة السفر) لحين العودة من السفر لإجراء عملية إقفال السلفة.		



الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			أرشفة المطالبة المالية في أرشيف الدائرة.	دائرة الشؤون المالية	
	8	إجراء عمل تسوية بنكية	بناءً على النظام المالي الفلسطيني يتم عمل تسوية بنكية للحسابات الخاصة بالمحافظة للمطابقة ما بين الكشف البنكي للحساب المصرفي للمحافظة الصادر من بنك فلسطين مع الكشف البنكي الصادر من نظام بيسان وذلك بشكل شهري.	دائرة الشؤون المالية	
			يتم مطابقة كشوفات المحاسبية لكي يتم الكشف عن أي خلل إن وجد (يتم مراجعة البنك لمعرفة سبب إرجاع الشيكات / الحوالات واستلام الشيكات لحل هذه الإشكالية ومعالجتها).	دائرة الشؤون المالية	
			بناءً على المعطيات ودراسة الكشوفات يتم تجهيز تقرير التسوية البنكية بعد طباعته على نظام بيسان وتزويد المراقب المالي بالنسخة الأصلية لتدقيقها واعتمادها.	دائرة الشؤون المالية	
			يقوم المراقب المالي بتدقيق تقرير التسوية البنكية وإرجاع المعاملة الورقية بعد اعتمادها إلى الدائرة المالية.	دائرة الرقابة الداخلية	
			استلام تقرير التسوية البنكية من المراقب المالي وأرشفتها في أرشيف الدائرة.	دائرة الشؤون المالية	
	9	إجراء إقفال السلفة النثرية	تجهيز مطالبة إقفال السلفة النثرية في نهاية	دائرة الشؤون المالية	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			العام المالي من خلال نظام بيسان.		
			مراسلة المراقب المالي للاطلاع على مطابقة إقفال السلفة النثرية.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الشؤون المالية	
			يقوم المراقب المالي بعمل قيد إقفال على نظام بيسان وإرجاع المطالبة لدائرة الشؤون المالية .	دائرة الرقابة الداخلية	
			أرشفة قيد الإقفال في أرشيف الدائرة.	دائرة الشؤون المالية	
10	إجراء صرف مساعدة إنسانية من الحساب الصرفي		استلام طلب المساعدة الإنسانية من دائرة الشؤون الاجتماعية بعد دراستها الطلب وإستكمال معززات طلب المساعدة (تقارير طبية، عقد إيجار، صورة هوية، كتاب توصية من الهيئة المحلية...الخ) ورفع توصيتها بالخصوص واعتمادها من عطوفة المحافظ .	الإدارة العامة للشؤون العامة، الإدارة العامة للشؤون المالية والإدارية، دائرة الشؤون المالية	
			يتم تقديم توصية من قبل مدير عام الشؤون الإدارية والمالية لعطوفة المحافظ بقيمة مبلغ المساعدة حسب الإمكانيات المالية المتاحة وسقف الموازنة للبند المالي الخاص بالمساعدات.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	
			اعتماد التوصية من عطوفة المحافظ.	عطوفة المحافظ	
			إعداد المطالبه المالية بالمبلغ المعتمد لجهة المساعدة.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الشؤون المالية	
			اعتماد المراقب المالي للمطالبة المالية .	دائرة الرقابة الداخلية	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			طباعة الشيك بمبلغ المساعدة واعتمادها من عطفة المحافظ.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الشؤون المالية	
			تسليم الشيك لجهة المساعدة أو إيداعها بالبنك في حال الحوالة.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الشؤون المالية	
			ترحيل المطالبة على النظام المال.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الشؤون المالية	
			أرشفة المطالبة في أرشيف الدائرة.	دائرة الشؤون المالية	
11	إجراء صرف مساعدة إنسانية لمواطن من حساب الدعم الرئاسي		يتم رفع طلب مساعدة لعطفة المحافظ، يتم بعدها تحويله إلى جهات الاختصاص.	مكتب المحافظ	
			دراسة الحالة من دائرة الشؤون الاجتماعية.	الإدارة العامة للشؤون العامة	
			مراسلة دائرة الشؤون الاجتماعية وتوصياتها بالخصوص.	الإدارة العامة للشؤون العامة	
			التدقيق والتأكد من إستكمال معززات طلب المساعدة (تقارير طبية، عقد إيجار، صورة هوية، كتاب توصية من الهيئة المحلية للمواطن... الخ)	الإدارة العامة للشؤون العامة، دائرة الشؤون الاجتماعية	
			دراسة الطلب من قبل اللجنة الخاصة بالدعم الرئاسي ورفع التوصية للمحافظ.	لجنة الدعم الرئاسي	
			اعتماد وموافقة عطفة المحافظ	مكتب المحافظ	
			إستكمال معززات الصرف (صورة هوية، رقم حساب بنكي)	دائرة الشؤون المالية	
			إعداد المطالبة المالية من قبل الدائرة المالية ورفعها لمدير عام الشؤون الإدارية والمالية لاعتمادها.	دائرة الشؤون المالية	



الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			اعتماد المطالبة من عطفة المحافظ.	مكتب المحافظ	
			تدقيق المطالبة واعتمادها من المراقب المالي	دائرة الرقابة الداخلية	
			إعدادها للصرف (طباعة الشيك وتسليمه للمستفيد أو بواسطة حوالة وإيداعها في البنك).	دائرة الشؤون المالية	
			الالتزام بما ينص عليه النظام المالي الخاص بالدعم الرئاسي.	لجنة الدعم الرئاسي ، دائرة الشؤون المالية	
12		إجراء صرف مساعدة لجهة رسمية أو محلية من حساب الدعم الرئاسي	طلب المساهمة أو الدعم من جهة رسمية أو محلية موافقة المحافظ.	مكتب المحافظ، الإدارات العامة، وحدات المكاتب الفرعية مكتب المحافظ	
			عدم الممانعة من قبل الجهة التابعة لمقدم طلب المساهمة أو الدعم.	الجهة المقدمة للطلب، مكتب المحافظ	
			معززات صرف (رخصة ، شهادة تسجيل ، رقم حساب بنكي الخ)	دائرة الشؤون المالية	
			الالتزام بما ينص عليه النظام المالي الخاص بالدعم الرئاسي.	لجنة الدعم الرئاسي	
			توصية اللجنة الخاصة بالدعم الرئاسي.	لجنة الدعم الرئاسي	
			اعتماد وموافقة المحافظ.	عطفة المحافظ	
			إدخال المطالبة المالية	دائرة الشؤون المالية ، الموظف المكلف	
			تدقيق المطالبة واعتمادها من المراقب المالي	دائرة الرقابة الداخلية	
			إعدادها للصرف (طباعة الحوالة وإيداعها في البنك).	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الشؤون المالية	
			ترحيل وأرشفة المعاملة المالية .	دائرة الشؤون المالية	
			الالتزام بما ينص عليه النظام المالي الخاص بالدعم الرئاسي.	لجنة الدعم الرئاسي	

دائرة الموارد البشرية

تهدف دائرة الموارد البشرية لضبط وتنظيم الأمور الإدارية المتعلقة بموظفي المحافظة.

الاختصاص العام لدائرة الموارد البشرية:

الإشراف على تطبيق كافة القوانين والأنظمة والأحكام والقرارات المتعلقة بشؤون الموظفين والتخطيط للاحتياجات من الموارد البشرية ومتابعة إجراءات شؤون الموظفين.

المسؤوليات:

- رئيس الدائرة الحكومية مسؤول عن: اعتماد وتوقيع معاملات الموارد البشرية المرسلة لديوان الموظفين العام.
- مدير عام الإدارة مسؤول عن: الاطلاع على كافة المعاملات المعدة من قبل دائرة الموارد البشرية.
- مدير الدائرة مسؤول عن: إنجاز المعاملات الإدارية بكل ما يخص الموظفين (إعدادها، استكمال المرفقات، اعتمادها من المدير العام، تدقيق الرقابة الداخلية، اعتماد وتوقيع عطوفة المحافظ، إرسالها لديوان الموظفين ومتابعة تنفيذها).
- دائرة الرقابة الداخلية: تدقيق المعاملات الإدارية وفق الأصول.
- المدراء العامون ورؤساء الوحدات ومدراء الدوائر: متابعة أمور الموظفين التابعين لهم إدارياً ومخاطبة مدير عام الشؤون الإدارية والمالية فيما يخص موظفيهم من ترقية، علاوات، إجازات ومغادرات، موصلات... وغيرها
- ديوان الموظفين العام: للمصادقة على المعاملات الإدارية واعتمادها حسب الإدارات العامة لديه.
- مديرية الرواتب - وزارة المالية : صرف الأثر المالي لبعض المعاملات الإدارية.



التعريفات والمصطلحات المرتبطة بالعملية

المصطلح	التعريف
مدير عام الإدارة	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية
مدير الدائرة	مدير دائرة الموارد البشرية
المهمة الرسمية	إيفاد الموظف لحضور مؤتمر أو حلقة دراسية أو لقاء علمي أو للقيام بزيارة أو جولة إستطلاعية أو لما هو مماثل لأي من هذه الأمور على أن يكون الإيفاد لمدة لا تزيد على شهر واحد سواء كانت المهمة داخل فلسطين أو خارجها
الدورة	إيفاد الموظف للتدرب بغرض إكسابه معرفة علمية أو مهارة عملية أو كليهما معاً وذلك لمدة لا تزيد عن ثمانية أشهر سواء كانت داخل فلسطين أو خارجها
الندب	(انتقال) الموظف لمدة أقصاها سنة قابلة للتجديد مرة واحدة للعمل في دائرة حكومية أخرى بنفس درجة وظيفيته.
الاعارة	(انتقال) الموظف بموافقته الخطية إلى اية حكومة أخرى أو إلى منظمة دولية أو إقليمية أو مؤسسة عامة بناءً على طلب أي منها سواء داخل فلسطين أو خارجها.
تشكيلات الوظائف	جدول يتم إعداده بالتنسيق مع ديوان الموظفين لتحديد حاجة المحافظة من موظفين جدد
مسوغات التعيين	الاوراق الرسمية مثل خلو من السوابق، فحص طبي، صورة هوية، حساب بنك، شهادة جامعية مصدقة، شهادة الثانوية العامة مصدقة، صور شخصية، شهادة ميلاد
الترقية المستحقة	انتقال الموظف إلى درجة جديدة في حال أمضى سنوات الحد الأدنى للبقاء على الدرجة الحالية
العلاوات	علاوة اجتماعية (زوج أو زوجة أو أبناء)، علاوة مخاطرة، علاوة القدس
لجنة الاختيار	لجنة إنتقاء الموظفين المؤلفة بمقتضى أحكام قانون الخدمة المدنية

مخاطر العملية ومعالجاتها:

حصول خلل في منظومة الموارد لإدارة الموارد البشرية يؤدي إلى عدم إمكانية إعداد المعاملات الإدارية. معالجتها تتم بالتواصل مع ديوان الموظفين العام لحل الإشكالية.

يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية في دائرة الموارد البشرية والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراء .

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
دائرة الموارد البشرية	1	تعيين موظف جديد	تحديد احتياجات الموارد البشرية لكل وحدة تنظيمية من خلال رئيس الوحدة.	مكتب المحافظ، مكتب نائب المحافظ، الإدارات العامة، الوحدات	-
			مناقشة احتياجات المحافظة مع اللجنة العليا لتشكيلات الوظائف.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			إدراج الوظائف على جدول تشكيلات الوظائف.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			الإعلان الخارجي عن الوظيفة.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			تشكيل لجنة الاختيار لكل وظيفة من قبل ديوان الموظفين العام.	ديوان الموظفين العام	
			فرز طلبات المتقدمين (مقبول، مرفوض).	لجنة الاختيار	
			تحديد موعد الإمتحان الالكتروني.	لجنة الاختيار	
			الإعلان عن نتائج الإمتحان، وأسماء المقبولين للمقابلة الشفهية.	ديوان الموظفين العام	
			تحديد موعد المقابلة الشفهية واختيار المركز الأول حسب نتائج التقييم وفقاً للمعايير التي حددتها اللجنة.	لجنة الاختيار	
			اعتماد محضر لجنة المقابلات من عطفة المحافظ.	عطفة المحافظ	
			استدعاء المركز الأول لاستكمال مسوغات التعيين.	دائرة الموارد البشرية	
			مراسلة الديوان الموظفين بمسوغات التعيين للموظف الجديد.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	2	القيام بمهمة عمل	مراسلة الديوان الموظفين بنموذج استلام عمل الموظف الجديد والقيام بتفعيل بصمة الموظف على ساعة الدوام وتدريبه على كيفية إستخدامها وتعريفه بحقوقه وواجباته وتوقيعه على مدونة السلوك المهني والأخلاقي.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			إصدار ديوان الموظفين العام قرار تعيين للموظف الجديد.	ديوان الموظفين العام	
			وجود دعوة باسم عطوفة المحافظ بخصوص المهمة وتفصيلها.	مكتب المحافظ	
			تكليف من عطوفة المحافظ لموظف ما.	مكتب المحافظ	
			استكمال متطلبات مهمة عمل (إقرار قيام، تنسيق مسبق، تكليف إداري).	دائرة الموارد البشرية ، الموظف المكلف من المحافظة	
	3	العودة من مهمة عمل	إعداد معاملة قيام بمهمة عمل لديوان الموظفين العام.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			اعتماد مهمة العمل من قبل ديوان الموظفين العام.	ديوان الموظفين العام	
			طلب اختتام دخول وخروج واختام المطار للموظف.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
	4	ترقية في نفس الفئة الوظيفية (الفئة الثانية، الثالثة، الرابعة، الخامسة)	إعداد كشف بالدرجات المستحقة خلال العام للموظفين بداية كل عام.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			التأكد من استحقاق الموظف للترقية (سنوات البقاء على الدرجة).	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	



الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
دائرة الموارد البشرية			إعداد معاملة الترقية المستحقة وإرفاق المعززات المطلوبة.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			اعتماد كتاب الترقية المستحقة من عطفة المحافظ.	مكتب المحافظ	
			إرسال المعاملة لـ ديوان الموظفين العام ومتابعة تنفيذها.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			اعتماد الترقية (الدرجة الجديدة).	ديوان الموظفين العام	
	5	ترقية من الفئة الثانية إلى الفئة الأولى	وجود شاغر ضمن جدول تشكيلات الوظائف للعام.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	-
			مراسلة ديوان الموظفين لفتح الشاغروأسماء الأعضاء الممثلين للمحافظة في لجنة الإختيار والموافقة على البدء بالإجراءات.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			قيام ديوان الموظفين العام بتشكيل لجنة الإختيار لتحديد محددات الوظيفة ومعايير الفرز ومعايير المقابلات.	ديوان الموظفين العام	
			الإعلان الداخلي عن وجود الشاغر (حسب بطاقة الوصف والتوصيف الوظيفي) للموظفين داخل المحافظة.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			تقديم الموظف طلب الترشح للوظيفة بشكل خطي خلال المدة القانونية للإعلان الداخلي.	الموظف الذي تنطبق عليه الشروط	
			دراسة وفرز الطلبات من قبل لجنة الإختيار وإعداد قائمة أولية حسب المعايير والشروط التي تم تحديدها والتوقيع على محضر فرز الطلبات.	اللجنة المشكلة من قبل ديوان الموظفين العام	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			في حال قرار لجنة الاختيار بعقد إمتحان للمرشحين يتم بالتنسيق والإتفاق مع ديوان الموظفين العام.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			تقوم دائرة الموارد البشرية بإبلاغ المرشحين بموعد ومكان الإمتحان.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			تقوم لجنة الاختيار بتحديد موعد ومكان للمقابلات الشفوية للناجحين في الإمتحان.	اللجنة المشكلة من قبل ديوان الموظفين العام	
			إجراء المقابلات الشفوية وتعبئة نماذج المقابلات من قبل كل عضو في اللجنة.	اللجنة المشكلة من قبل ديوان الموظفين العام	
			تقييم نتائج المقابلات بعد تعبئة النموذج التجميعي الذي يوضح نتائج التقييم النهائية.	اللجنة المشكلة من قبل ديوان الموظفين العام	
			إختيار الموظف المؤهل لشغل الوظيفة الشاغرة وذلك إستناداً إلى نتيجة المقابلات والتوقيع على محضر لجنة المقابلات ورفع التوصيات لعطوفة المحافظ.	اللجنة المشكلة من قبل ديوان الموظفين العام	
			اعتماد توصيات اللجنة من قبل عطوفة المحافظ.	مكتب المحافظ	
			مراسلة ديوان الموظفين العام لترقية الموظف الحاصل على المركز الاول بناءً على نتائج لجنة المقابلات.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			إصدار ديوان الموظفين العام قرار الترقية وإرسال نسخة للجهات ذات العلاقة.	ديوان الموظفين العام	
	6	تعديل مسمى وظيفي	حصول الموظف على درجة جامعية جديدة.	الموظف	
			كتاب من المسؤول المباشر للموظف إلى الإدارة العامة	الإدارة العامة التي يندرج تحتها الموظف	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			للمشؤون الإدارية والمالية لطلب تعديل مسمى وظيفي.		
			طلب من الموظف مصادقة الشهادة من وزارة التعليم العالي.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			إعداد معاملة تعديل مسمى وظيفي.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			اعتماد كتاب تعديل المسمى الوظيفي من عطوفة المحافظ.	مكتب المحافظ	
			إرسال المعاملة إلى ديوان الموظفين العام ومتابعة تنفيذها.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			اعتماد المسمى الوظيفي الجديد للموظف.	ديوان الموظفين العام	
	7	العلاوات المستحقة	كتاب من المسؤول المباشر للموظف لطلب العلاوة وتحديدها موجه للإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية .	الإدارة العامة التي يندرج تحتها الموظف	-
			التأكد من مدى استحقاق الموظف للعلاوة المذكورة في كتاب المسؤول المباشر.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			إعداد معاملة العلاوة المستحقة وإرفاق المعززات المطلوبة.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			اعتماد كتاب العلاوة المستحقة من عطوفة المحافظ.	مكتب المحافظ	
			إرسال المعاملة لـ ديوان الموظفين العام او وزارة المالية ومتابعة تنفيذها.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			صرف العلاوة المستحقة للموظف.	وزارة المالية	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	8	تعديل حساب بنك	إحضار الموظف براءة ذمة مالية من البنك الحالي.	الموظف	
			إحضار الموظف حساب بنك جديد.	الموظف	
			إعداد مراسلة لوزارة المالية بطلب تعديل حساب بنك.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			اعتماد كتاب وزارة المالية من عطوفة المحافظ.	مكتب المحافظ	
			إرسال المعاملة وتنفيذها في وزارة المالية .	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
	9	الإجازات والمغادرات ومهمات العمل الداخلية الإجازة العادية	تعبئة الموظف النموذج المخصص للإجازة او المغادرة او المهمة الداخلية.	الموظف	
			الحصول على موافقة المسؤول المباشر بالتوقيع على النموذج المخصص وموافقة عطوفة المحافظ في حال الإجازة الخارجية.	مديرة الدائرة التي يندرج تحتها الموظف، مكتب المحافظ	
			تسليم النموذج إلى دائرة الموارد البشرية.	الموظف	
			التوقيع على نموذج إقرار العودة بعد عودة الموظف من الإجازة وفي حال الإجازة الخارجية يتطلب إحضار أختام الدخول والخروج من وإلى أرض الوطن.	الموظف، الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
	10	الإجازات والمغادرات ومهمات العمل الداخلية الإجازة مرضية	إبلاغ المسؤول المباشر عن الغياب بسبب عرض صحي طارئ من خلال الهاتف أو أي وسيلة أخرى خلال 24 ساعة.	الموظف	
			إبلاغ الموارد البشرية بغياب الموظف لطرف صحي.	الموظف أو مدير الدائرة	
			تقديم الموظف تقرير طبي حسب الآتي: * لمدة لا تتجاوز يومين تقديم تقرير طبي من طبيب عام في الصحة وتعبئة نموذج تفريغ	الموظف	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			إجازة مرضية مُعبأة ومعتمدة من المركز الصحي. * لمدة من (3-5) أيام تقديم تقرير طبي من طبيب أخصائي في الصحة وتعبئة نموذج تفرغ إجازة مرضية مُعبأ ومعتمد من المركز الصحي. * لمدة من (6-9) أيام تقديم تقرير طبي من الطبيب الخاص والعرض على اللجنة الطبية وتعبئة نموذج تفرغ إجازة مرضية.		
			مراجعة رصيد الإجازات المرضية للموظف من خلال قانون الخدمة المدنية.	دائرة الموارد البشرية	
			إعداد مراسلة من عطوفة المحافظ لإبلاغ ديوان الموظفين العام.	مكتب المحافظ	
	11	الإجازات والمغادرات ومهمات العمل الداخلية الإجازة العارضة	حاجة الموظف إلى إجازة لسبب طارئ وعلى أن يكون مستنفذاً لرصيد إجازاته الاعتيادية.	الموظف	
			تقديم الموظف لطلب إجازة عارضة وعلى أن يكون متغيباً عن العمل لسبب طارئ وعلى أن لا تتجاوز الثلاثة أيام.	الموظف	
			دراسة الطلب ورفعها إلى المحافظ.	دائرة الموارد البشرية	
			في حال موافقة عطوفة المحافظ يتم اعتمادها كإجازة عارضة ومراسلة ديوان الموظفين العام لاعتمادها إجازة عارضة مدفوعة الأجر.	مكتب المحافظ ، الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	



الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	12	الإجازة الدراسية (يستحق الموظف الذي أمضى سنتين في الخدمة الموافقة على الإجازة الدراسية وتمنح لمدة سنة قابلة للتجديد ويحدد أقصى أربع سنوات وتكون الإجازة دون راتب)	تقديم الموظف طلب إجازة دراسية خطياً إلى المسؤول المباشر.	الموظف	
			مراجعة طلب الإجازة من قبل المسؤول المباشر ورفع توصية إلى عطوفة المحافظ بالموافقة أو الرفض.	الإدارة العامة التي يندرج تحتها الموظف	
			تحويل الطلب لدائرة الموارد البشرية لعرضه على مدير عام الشؤون الإدارية والمالية ومن ثم عرضه على عطوفة المحافظ.	دائرة الموارد البشرية، المسؤول المباشر	
			في حال موافقة عطوفة المحافظ يتم إحالة الطلب إلى لجنة الإجازات الدراسية مشفوعة برأيها في مدى الاحتياج لهذا التخصص ومدى توفر شروط منح الإجازة.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية، دائرة الموارد البشرية	
			في حال موافقة اللجنة ترفع التوصية لعطوفة المحافظ لاعتمادها.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	
			يتم تعبئة نموذج إقرار القيام بالإجازة الدراسية بالإضافة إلى تعهد يلتزم فيه الموظف بإتمام الدراسة وأن يستمر بالعمل للمدة المحددة بالتعهد.	دائرة الموارد البشرية، الموظف	
			مراسلة ديوان الموظفين العام لإعلامهم بالبدء بالإجازة الدراسية.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية، دائرة الموارد البشرية	
			تعبئة الموظف نموذج إقرار العودة من الإجازة الدراسية عند إنتهاء الإجازة.	دائرة الموارد البشرية، الموظف	
			يقوم الموظف بتقديم وثيقة رسمية مُصدقة من المؤسسة التعليمية خلال ثلاثة شهور من إنتهاء الدراسة.	الموظف	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	13	إجازة الأمومة	عند قيام الموظفة بوضع مولود حي تقوم بتقديم تبليغ ولادة ويتم تعبئة نموذج تقرير طبي مختوم من المحافظة ومن قبل اللجنة الطبية المعتمدة في مديرية الصحة.	دائرة الموارد البشرية، الموظف	
			تقديم التقرير الصادر عن اللجنة الطبية لدائرة الموارد البشرية.	الموظف	
			مراسلة ديوان الموظفين العام لبدء إجازة الأمومة وإشعارهم بوقت العودة من الإجازة.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			اعتماد الإجازة وترصيدها في نموذج إجازات (41).	دائرة الموارد البشرية	
	14	إجازة الأبوة	عند قيام زوجة الموظف بوضع مولود حي يقوم بتقديم تبليغ ولادة/شهادة ميلاد.	الموظف	
			مراسلة ديوان الموظفين العام لاعتماد إجازة الأبوة للموظف.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			اعتماد الإجازة وترصيدها في نموذج إجازات (41).	دائرة الموارد البشرية	
	15	إجازة الحج	يتقدم الموظف بطلب إجازة حج للمسؤول المباشر حيث تمنح لمرة واحدة طوال مدة خدمته براتب كامل لمدة ثلاثين يوماً.	الموظف	
			يقوم الموظف بتعبئة نموذج إقرار القيام بالإجازة.	الموظف	
			تحويل الطلب لدائرة الموارد البشرية لعرضها على مدير عام الشؤون الإدارية والمالية ومن ثم رفعها لعطوفة المحافظ.	الإدارة العامة التي يندرج تحتها الموظف	

الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
		مراسلة ديوان الموظفين العام بخصوص الإجازة بعد اعتمادها من المحافظ.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
		يقوم الموظف بتعبئة نموذج إقرار العودة من الإجازة عند عودة من الحج.	الموظف	
		يتم ترصيد الإجازة في نموذج 41 إجازات.	دائرة الموارد البشرية	
16	إجازة بدون راتب	تقديم الموظف طلباً خطياً إلى المسؤول المباشر للحصول على إجازة بدون راتب.	الموظف	
		مراجعة الطلب من قبل المسؤول المباشر ورفع التوصية إلى عطوفة المحافظ.	الإدارة العامة التي يندرج تحتها الموظف	
		في حال موافقة عطوفة المحافظ يتم تحويل الطلب إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية ودائرة الموارد البشرية.	مكتب المحافظ	
		يتم إبلاغ الموظف بالموافقة خطياً.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
		مراسلة لـ ديوان الموظفين العام لاعتماد الإجازة بدون راتب.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
		يقوم ديوان الموظفين العام باعتماد الإجازة بدون راتب ومراسلة وزارة المالية لوقف راتبه طوال فترة الإجازة.	ديوان الموظفين العام	
		ترصيد الإجازة في نموذج 41 إجازات.	دائرة الموارد البشرية	
17	التدب	كتاب من الجهة التي يرغب الموظف بالانتداب إليها إلى عطوفة المحافظ.	الموظف	
		الحصول على موافقة مكتب المحافظ. عطوفة المحافظ.	مكتب المحافظ	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
18	تقييم الأداء		مراسلة ديوان الموظفين بكتاب الانتداب مرفق فيه طلب الجهة المنتدبة.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			المصادقة على الانتداب من قبل ديوان الموظفين.	ديوان الموظفين العام	
			انفكاك عن العمل للموظف المنتدب.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			توزيع نماذج تقييم الأداء لجميع الوحدات التنظيمية (المسؤول المباشر) لتقييم الموظفين التابعين لها عن العام السابق وذلك خلال الشهر الأول من كل عام.	دائرة الموارد البشرية	
			تسليم نماذج تقييم الأداء لدائرة الموارد البشرية معتمدة من المسؤول المباشر.	مكتب المحافظ ، نائب المحافظ ، الإدارات العامة والوحدات	
			اعتماد جميع نماذج التقييم من عطفة المحافظ.	مكتب المحافظ	
			إعلام الموظفين بتقييم الأداء الخاص به من خلال توقيعه.	دائرة الموارد البشرية	
			تشكل لجنة تظلمات من قبل عطفة المحافظ حال تظلم أي موظف على علامة التقييم.	مكتب المحافظ	
			يقوم الموظف بالتوقيع على التقييم مع بيان الرفض ويرفع الموظف تظلم للمحافظ خلال 20 يوم من علمه بالتقييم.	الموظف	
			يتم تشكيل لجنة تظلمات من قبل عطفة المحافظ مدة عملها (60) يوم من تاريخ قرار إصدار تشكيل اللجنة.	مكتب المحافظ	
			تقوم اللجنة بدراسة التظلم وإتخاذ القرار ورفع تقريرها النهائي للمحافظ.	لجنة التظلمات	

الرقم	الدائرة	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
19	الدورة التدريبية		إعداد معاملة تقييمات الأداء واعتمادها من عطفة المحافظ.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			تفريغ تقييمات الأداء على ملف الإكسل التجميعي إلى ديوان الموظفين العام من خلال برنامج موارد لاعتماد التقييمات.	دائرة الموارد البشرية	
			رفع تقييمات الاداء الورقية على برنامج صادر المؤسسات الحكومية.	دائرة الموارد البشرية	
			وصول دعوة للمشاركة في دورة تدريبية من جهة رسمية، يتم تحويلها إلى الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية .	مكتب المحافظ	
			الإعلان عن الدورة المتوفرة وتعميمها على الموظفين.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			تقدم طلبات الموظفين للترشح إلى لجنة البعثات والدورات.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			تجتمع لجنة البعثات لفرز الطلبات واختيار الموظف المناسب للمشاركة في الدورة ورفع التوصيات لعطفة المحافظ.	مكتب المحافظ ، الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			بعد موافقة المحافظ يتم تحويل توصية لجنة البعثات والدورات إلى الشؤون الإدارية والمالية .	مكتب المحافظ	
			يتم إعلام الموظف المحدد للمشاركة في الدورة التدريبية ومراسلة الجهة بالاسم وبيانات الموظف.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			متابعة حضور الموظف المشاركة في الدورة التدريبية وأخذ التغذية الراجعة منه بالخصوص حيث يقدم الموظف في نهاية الدورة تقرير	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	20	بدل التنقل الثابت	حول الدورة لدائرة الموارد البشرية.		
			في حال تم تعيين موظف جديد، يتم طلب معززات أصلية لصرف بدل تنقل ثابت محددة وفق القانون.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			إعداد معاملة صرف بدل التنقل الثابت للموظف مرفقة بجميع المعززات المطلوبة.	دائرة الموارد البشرية	
			اعتماد المعاملة من عطوفة المحافظ، وإرسالها إلى ديوان الموظفين.	مكتب المحافظ	
			صرف بدل التنقل الثابت للموظف حسب التسعيرة المحددة لدى الديوان.	وزارة المالية	
	21	تعديل مسمى اداري (إشرافي)	كتاب من المسؤول المباشر للموظف لطلب تسكين الموظف على مسمى إشرافي (شعبة، قسم، دائرة) إلى الإدارة العامة للشؤون الإدارية المالية .	الإدارة العامة التي يندرج تحتها الموظف	
			التأكد من سنوات الخدمة للموظف ومدى استحقاقه.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			الحصول على موافقة المحافظ على تسكين الموظف حسب طلب المسؤول المباشر.	مكتب المحافظ	
			في حال رئيس شعبة او رئيس قسم يتم التسكين مباشرة بكتاب من عطوفة المحافظ إلى ديوان الموظفين العام. أما في حال مدير دائرة يتم إعلان داخلي للمنافسة من خلال لجنة اختيار يشكلها ديوان الموظفين، والمركز الأول حسب قرار اللجنة يتم تسكينه كمدير	مكتب المحافظ ، الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	



الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	22	انتهاء خدمة (الإستقالة)	دائرة حسب الشاغر المعلن عنه.		
			يقوم الموظف بتقديم طلب إستقالة خطي للمحافظ.	الموظف	
			في حال موافقة المحافظ يتم إبلاغ الموظف بموافقة المحافظ من قبل دائرة الموارد البشرية.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			مراسلة ديوان الموظفين العام لإعلامهم بإستقالة الموظف.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			يقوم الموظف بتعبئة النموذج الخاص بتسليم العهد واعتماد ومصادقة مدير عام الإدارة.	الموظف	
			يقوم الموظف بتعبئة نموذج خلوطرف من الوزارات المعنية وتسليمه لدائرة الموارد البشرية.	الموظف	
			مراسلة ديوان الموظفين العام بنموذج خلوطرف.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			إصدار ديوان الموظفين العام كتاب بإنهاء خدمة الموظف.	ديوان الموظفين العام	
	23	الفصل والإحالة إلى المعاش	عند إخلال الموظف بإحدى واجباته الوظيفية التي تستوجب الفصل أو تجاوزه لأحكام قانون الخدمة المدنية وإستحقاقه لقرار الفصل.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			يتم تبليغ المسؤول المباشر للموظف عن وجود إخلال بواجباته أو تجاوزه لأحكام القانون.	مكتب المحافظ	
			يتم تشكيل لجنة تحقيق من قبل عطوفة المحافظ للنظر في الموضوع.	لجنة التحقيق، مكتب المحافظ	
			تقوم لجنة التحقيق بدراسة الموضوع ورفع التوصية		

الدايرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			بالفصل أو الإحالة إلى المعاش لعطوفة المحافظ لاعتماد التوصية.		
			يتم إعلام الموظف بقرار الفصل أو الإحالة إلى المعاش من قبل دائرة الموارد البشرية.	دائرة الموارد البشرية	
			مراسلة ديوان الموظفين العام بقرار فصل الموظف أو إحالته إلى المعاش.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			يقوم الموظف بتعبئة النموذج الخاص بتسليم العهدة واعتماد ومصادقة تقرير تسليم العهدة من قبل مدير عام الإدارة.	الموظف، الإدارة العامة التي يندرج تحتها الموظف	
			يقوم الموظف بتعبئة نموذج خلوطرف من الوزارات المعنية وتسليمه لدائرة الموارد البشرية.	الموظف	
			مراسلة ديوان الموظفين العام بنموذج خلوطرف.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			إصدار ديوان الموظفين العام كتاب بإنهاء خدمة الموظف.	ديوان الموظفين العام	
	24	بلوغ السن القانوني للتقاعد	مراسلة من ديوان الموظفين العام بشأن الموظف الذي سيبلغ السن القانوني للتقاعد قبل شهرين من موعد التقاعد.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			يقوم الموظف بتعبئة النموذج الخاص بتسليم العهدة واعتماد ومصادقة مدير عام الإدارة.	الموظف، الإدارة العامة التي يندرج تحتها الموظف	
			يقوم الموظف بتعبئة نموذج خلوطرف من الوزارات المعنية وتسليمه لدائرة الموارد البشرية.	الموظف	
			مراسلة ديوان الموظفين العام بنموذج خلوطرف.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
25	الوفاة		إصدار ديوان الموظفين العام كتاب بإنهاء خدمة الموظف.	ديوان الموظفين العام	
			عند وفاة أحد الموظفين العاملين في المحافظة تقوم عائلة المتوفي بإبلاغ المحافظة بالوفاة وتسليم نسخة عن شهادة الوفاة لدائرة الموارد البشرية.	عائلة الموظف	
			تقوم دائرة الموارد البشرية بإعداد مراسلة بشأن وفاة الموظف من عطفة المحافظ إلى ديوان الموظفين العام.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			تقوم عائلة المتوفي بتعبئة نموذج خلوطرف من الوزارات المعنية وتسليمه لدائرة الموارد البشرية.	عائلة الموظف	
			مراسلة ديوان الموظفين العام بنموذج خلوطرف.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			إصدار ديوان الموظفين العام كتاب بإنهاء خدمة الموظف وإرسال كتاب إلى هيئة التقاعد ووزارة المالية من أجل صرف مصاريف الجنائز وراتب الموظف وأتعابه وإجراءات الراتب التقاعدي.	ديوان الموظفين العام	
26	فقد الوظيفة		تقوم دائرة الموارد البشرية بإعداد كشوفات بغياب الموظفين بدون عذر وإخطارهم خطياً بالغياب بدون عذر.	دائرة الموارد البشرية	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			يفقد الموظف وظيفته إذا تغيب عن عمله مدة تزيد عن خمسة عشر يوماً متصلة أو مدة تزيد عن ثلاثين يوماً غير متصلة ما لم يقدم عذراً مقبولاً. حيث يتم إعداد مراسلة لعطوفة المحافظ بشأن تغيب الموظف عن العمل بدون عذر لإصدار قرار يفقد الوظيفة.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			يقوم المحافظ بإصدار قرار يفقد الموظف للوظيفة بسبب غيابه بدون عذر للفترات المذكورة سابقاً.	مكتب المحافظ	
			مراسلة ديوان الموظفين العام بفقد الموظف لوظيفته.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
	27	عدم اللياقة الصحية	يعرض الموظف على اللجنة الطبية العليا لإثبات عدم لياقته الصحية بقرار من اللجنة الطبية العليا. حيث يتم إعلام الموظف بقرار إنتهاء خدمته من قبل دائرة الموارد البشرية.	دائرة الموارد البشرية	
			مراسلة ديوان الموظفين العام بقرار إنتهاء خدمة الموظف.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			يقوم الموظف بتعبئة النموذج الخاص بتسليم العهد و اعتماد ومصادقة مدير عام الإدارة.	الموظف ، الإدارة العامة التي يندرج تحتها الموظف	
			يقوم الموظف بتعبئة نموذج خلوطرف من الوزارات المعنية وتسليمه لدائرة الموارد البشرية.	الموظف	
			مراسلة ديوان الموظفين العام بنموذج خلوطرف.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	



الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	28	النقل من المحافظة	إصدار ديوان الموظفين العام كتاب بإنهاء خدمة الموظف.	ديوان الموظفين العام	
			كتاب طلب نقل من الموظف بواسطة مسؤوله المباشر إلى عطوفة المحافظ يحدد فيه الجهة الحكومية والوظيفة والدرجة والفئة الوظيفية المراد النقل إليها.	الموظف، الإدارة العامة التي يندرج تحتها الموظف	
			في حال موافقة عطوفة المحافظ على النقل يتم تحويلها إلى دائرة الموارد البشرية لاستكمال الإجراء.	مكتب المحافظ	
			إعلام الجهة التي يرغب الموظف بالنقل إليها بموافقة عطوفة المحافظ على طلب النقل بكتاب رسمي، لمراسلة ديوان الموظفين العام.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			مصادقة ديوان الموظفين على طلب نقل الموظف.	ديوان الموظفين العام	
	29	النقل إلى المحافظة	انفكاك الموظف عن العمل بكتاب رسمي إلى ديوان الموظفين العام.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			كتاب طلب نقل من الموظف الذي يعمل في دائرة حكومية أخرى إلى عطوفة المحافظ.	الموظف	
			في حال موافقة عطوفة المحافظ على نقل الموظف إلى كادر المحافظة. الحصول على موافقة الدائرة الحكومية التي يعمل بها الموظف.	مكتب المحافظ، الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			مراسلة ديوان الموظفين العام بطلب نقل الموظف إلى كادر محافظة القدس.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			المصادقة على النقل من قبل ديوان الموظفين العام.	ديوان الموظفين العام	
			استلام العمل للموظف ومراسلة ديوان الموظفين باستلامه للعمل.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
	30	الإعارة	كتاب من الجهة المستعيرة إلى عطوفة المحافظ بطلب إعارة موظف محدد.	مكتب المحافظ	
			في حال موافقة عطوفة المحافظ على طلب الإعارة يتم مراسلة ديوان الموظفين العام بالموافقة وتحديد اسم الجهة المتستعيرة ومدة الإعارة وبدايتها.	مكتب المحافظ، الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
			المصادقة على الإعارة من ديوان الموظفين العام بتحديد مدة الإعارة وشروطها وتاريخ البداية.	ديوان الموظفين العام	
	31	كشوفات الدوام الشهرية	إثبات الحضور والانصراف على ساعات الدوام الإلكترونية.	دائرة الموارد البشرية	
			متابعة كشوفات الدوام والتأكد من الالتزام وعدم وجود خلل في الساعات او الإجراءات.	دائرة الموارد البشرية	
			إعداد كشف الدوام على برنامج الإكسل المحوسب حسب المدد المحددة بناءً على نماذج الإجازات والمغادرات واعتماد المراسلة من عطوفة المحافظ لرفعها لديوان الموظفين العام.	مكتب المحافظ، دائرة الموارد البشرية	
	32	تعديل المؤهل العلمي	أخذ الموافقة المسبقة من المحافظ قبل الشروع	مكتب المحافظ	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			بالحصول على المؤهل العلمي.		
			تسليم الشهادات وكشف العلامات الأصلية او صورة طبق الأصل إلى دائرة الموارد البشرية.	الموظف	
			إعداد مراسلة لعطوفة المحافظ من أجل الموافقة عليها وإرسالها إلى ديوان الموظفين العام مرفق بها جميع الوثائق المطلوبة.	مكتب المحافظ، الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية	
	33	صيانة المركبات	في حال حصول عطل في المركبة يقوم السائق بتبليغ رئيس قسم الحركة ، حيث يقوم بدوره برفع طلب صيانة لمدير الدائرة وإرسال المركبة إلى الفحص والمعاينة لدى مركز الفحص والصيانة المعتمد او الوكيل.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية رئيس قسم الحركة	
			يقوم رئيس قسم الحركة بإعداد تقرير عن العطل يوضح من خلاله سبب العطل والتكلفة التقديرية للإصلاح وتقديمه إلى مدير الدائرة وبدورة مراسلة مدير عام الشؤون الإدارية والمالية لإتمام الموافقة على الصيانة .	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية، رئيس قسم الحركة	
			بعد الموافقة من قبل دائرة النقل الحكومي/وزارة النقل والمواصلات يتم إعداد أمر عمل من قبل رئيس قسم الحركة ومدير الدائرة واعتماد مدير عام الشؤون الإدارية والمالية وتوجيهه إلى المركز المختص لتنفيذ الصيانة.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية، رئيس قسم الحركة	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	34	الصيانة الدورية	يتم مراسلة مدير الدائرة والإفادة باقتراب موعد الصيانة الدورية والمحددة بسجل المركبة.	دائرة الموارد البشرية	
			مراسلة المدير العام للشؤون المالية والإدارية بالخصوص وبدورة مراسلة رئيس المؤسسة الحكومية لإتمام الموافقات على الصيانة الدورية.	دائرة الشؤون الإدارية والمالية	
			بعد إتمام الموافقات من الجهات سابقة الذكر يقوم رئيس قسم الحركة بإرسال امر عمل إلى مركز الصيانة.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية، رئيس قسم الحركة	
	35	تأمينات وتراخيص المركبات	إعداد مراسلة داخلية لمدير الدائرة يوضح من خلاله قرب موعد انتهاء التأمين او الترخيص للمركبة وبدوره يتم مراسلة المدير العام للشؤون المالية والإدارية للحصول على الموافقات اللازمة من طرفه.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية، رئيس قسم الحركة	
			يقوم المدير العام للشؤون المالية والإدارية بمراسلة رئيس الدائرة الحكومية بالخصوص.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	
			بعد موافقة رئيس الدائرة الحكومية على تأمين وترخيص المركبة يتم مراسلة مدير الدائرة بالموافقة وبدوره مراسلة رئيس القسم لإستكمال التأمين والترخيص اللازم.	مكتب المحافظ	
			يقوم رئيس قسم الحركة بتعبئة نموذج التأمين ليتم مراسلة دائرة النقل الحكومي / وزارة النقل والمواصلات لإستكمال إجراءات تأمين المركبة	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية، رئيس قسم الحركة	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			واستلامها من قبل رئيس القسم.		
			عمل مراسلة لشركة التأمين المحددة من قبل دائرة النقل الحكومي لإصدار تأمين وإرفاق نموذج التأمين المصادق عليه من قبل دائرة النقل الحكومي وصورة من رخصة المركبة.	دائرة النقل الحكومي	
			استلام وثيقة التأمين الخاصة بالمركبة من شركة التأمين .	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية، رئيس قسم الحركة	
			تسليم وثيقة التأمين لسائق المركبة بعد إدراج صورة عنها بالملف الخاص بالمركبة.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية، رئيس قسم الحركة	
			إرسال المركبة إلى مراكز الفحص (الدينوميتير) لفحص وإدراج الختم الخاص بهم على وثيقة الترخيص الخاصة بالمركبة.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية، رئيس قسم الحركة	
			أنجاز عمل يفيد تجديد التأمين والترخيص للمركبة من قبل رئيس القسم وتقديمه لمدير الدائرة.	دائرة الموارد البشرية، رئيس قسم الحركة	
	36	سجلات المركبات	إعداد سجلات وملفات خاصة بجميع المركبات بحيث تحتوي على جميع الوثائق والمراسلات والصيانة السابقة وأوامر الحركة وكشوف الحركة وإستهلاك المحروقات لكل مركبة بشكل منفصل.	دائرة الموارد البشرية، رئيس قسم الحركة	
	37	تعبئة المحروقات	عمل مراسلة من قبل رئيس قسم الحركة إلى مدير الدائرة يفيد بحاجة المركبة إلى بطاقة تعبئة أو حلقة إلكترونية (بحسب النظام المتبع) لأخذ الموافقات اللازمة بالخصوص.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة الموارد البشرية، رئيس قسم الحركة	



الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			بعد الموافقة على إصدار بطاقة تعبئة من الجهات سابقة الذكر يتم عمل مراسلة إلى الإدارة العامة لمحطة الوقود المعتمدة يفيد بتفاصيل البطاقة (نوع المركبة، رقم المركبة، نوع الوقود، السقف المحدد).	دائرة الموارد البشرية، رئيس قسم الحركة	
			استلام البطاقة من قبل رئيس قسم الحركة وتوثيق الاستلام لدى محطة المحروقات.	دائرة الموارد البشرية، رئيس قسم الحركة	
			تسليم السائق البطاقة وتوثيق الاستلام بنموذج الاستلام الخاص بعد إدراج صورة عن البطاقة في ملف المركبة.	دائرة الموارد البشرية، رئيس قسم الحركة	
			المتابعة مع سائق المركبة والحرص على أن تكون المركبة جاهزة بشكل دائم وتوفر المحروقات بها.	دائرة الموارد البشرية، رئيس قسم الحركة	
			متابعة إيصالات التعبئة اليومية مع استلامها من السائق واستلام الفواتير الصادرة من محطات التعبئة في نهاية كل شهر.	دائرة الموارد البشرية، رئيس قسم الحركة	
			إعداد كشوفات الإستهلاك لكل مركبة بشكل شهري ومطابقتها مع الفاتورة وأوامر التوريد وإيصالات التعبئة.	دائرة الموارد البشرية، رئيس قسم الحركة	

دائرة اللوازم والخدمات العامة

ضبط وتنفيذ كافة العمليات الشرائية وفق قانون الشراء العام المعمول به في دولة فلسطين، وضمان توفير المواد واللوازم اللازمة للمحافظة ومكاتبها بكفاءة وفعالية، بحيث يتم تحقيق الأهداف التشغيلية والإدارية بأقل تكلفة ممكنة وبأعلى جودة ممكنة.

الاختصاص العام للوازم والخدمات العامة:

يتم تطبيق قانون الشراء العام على كافة عمليات الشراء والصرف للوازم المطلوبة وذلك حسب خطة الشراء السنوية المعدة (الاحتياجات المسبقة لكل من المحافظة ومكاتبها).

المسؤوليات:

رئيس الدائرة الحكومية مسؤول عن:

- اعتماد وتوقيع لجان الشراء، الجرد، الإلتاف ولجان الضبط والاستلام.
- اعتماد كشوفات الاحتياجات الشرائية الراسمالية مع وزارة المالية .
- اعتماد كشوفات الإلتاف الخاصة بالمحافظة ومكاتبها.
- اعتماد الموافقة على طرح العطاءات والاستدراجات وعمليات الشراء المباشر.
- اعتماد التكلفة التقديرية للعطاءات والاستدراجات قبل طرحها.

مدير عام الإدارة مسؤول عن:

- اعتماد وتوقيع المراسلات من وإلى وزارة المالية / دائرة اللوازم العامة.
- اعتماد طلبيات الشراء وأوامر التوريد ضمن الصلاحيات الممنوحة له حسب القانون.
- الإشراف على تحديد الاحتياجات السنوية ورصدها ضمن الموازنة السنوية للمحافظة.
- الإشراف على إعداد الخطة السنوية الخاصة بعمل دائرة اللوازم والمشتريات.

مدير دائرة اللوازم والخدمات العامة مسؤول عن:

- دراسة وتحديد احتياجات المحافظة من اللوازم المستهلكة والراسمالية ورفعها للمسؤول المباشر لأخذ الموافقات اللازمة.
- متابعة أمور المشتريات وضبطها، وتأمين كافة اللوازم والاثاث والمعدات والاحتياجات الخاصة بالمحافظة من خلال اللوازم العامة، وزارة المالية .
- تجميع كافة المعلومات المتعلقة بتكاليف المشتريات وتوفيرها لقسم المحاسبة.
- متابعة استلام جميع المشتريات من اللوازم والاثاث والمعدات والاحتياجات الخاصة بالمحافظة وفحصها والتحقق

من مطابقتها للمواصفات وتخزينها وصرفها وفقاً للإجراءات والأنظمة المتبعة في المحافظة.

- تسجيل اللوازم بالسجلات الخاصة بها وتخزينها حسب الأصول.
- المتابعة والإشراف على تنفيذ أعمال الصيانة للمبنى والقاعات والاثاث والمعدات والآلات في المحافظة.
- المتابعة والإشراف على القيام بمهام الضيافة للعاملين في المحافظة والوفود الرسمية.

رئيس قسم المشتريات

- تحديد احتياجات المحافظة من اللوازم والمشتريات.
- متابعة وتنظيم عملية إدارة اللوازم والمستودعات في المحافظة، والتأكد من توفير شروط السلامة العامة فيها.
- الإشراف على جرد اللوازم الموجودة في المستودعات التابعة للمحافظة في نهاية كل سنة وتقديم تقارير يرفق بها جداول تبين مجموع الأصول واللوازم والموجودات وأنواعها وقوائم اللوازم الفائضة الصالحة.
- تزويد دائرة اللوازم العامة بنسخ من القوائم والجداول بموجودات المستودعات.
- الإشراف على حصر الاحتياجات اللازمة لموظفي المحافظة من المواد المتاحة ومتابعة تأمينها وإدخالها أصولياً.
- الإشراف على استلام المواد التالفة وحصرها وعمل الكشوفات اللازمة بشأنها ومخاطبة اللوازم العامة من إتمام عملية الإلتاف أو التخلص من الأصول الثابتة حسب الإجراءات المعمول بها.

رئيس قسم الخدمات العامة

- تنفيذ أعمال الصيانة للمبنى والقاعات والاثاث والمعدات والآلات في المحافظة.
- القيام بمهام الضيافة للعاملين في المحافظة والوفود الرسمية.
- المحافظة على نظافة مكاتب وحديقة المحافظة.

رئيس قسم المخازن

- الإشراف على جرد اللوازم الموجودة في المستودعات التابعة للمحافظة في نهاية كل سنة وتقديم تقارير يرفق بها جدول تبين مجموع الأصول واللوازم والموجودات وأنواعها وقوائم اللوازم الفائضة الصالحة.
- تزويد دائرة اللوازم العامة بنسخ من القوائم والجداول بموجودات المستودعات.
- الإشراف على حصر الاحتياجات اللازمة لموظفي الدائرة الحكومية.
- تزويد المحافظة من المواد المتاحة ومتابعة تأمينها وإدخالها أصولاً إلى المستودع.
- الإشراف على استلام المواد التالفة وحصرها وعمل الكشوفات اللازمة بشأنها.

التعريفات والمصطلحات المرتبطة بالعملية

المصطلح	التعريف
الجهة الطالبة	إدارات ودوائر وأقسام المحافظة.
لجنة المشتريات	تشكل بموجب قرار صادر عن المحافظ على ألا يقل عدد أعضائها عن ثلاثة أعضاء، ويحددها نظام الشراء العام رقم (5) لسنة 2014 وتعديلاته
المستودعات	أماكن حفظ وتخزين المواد والمستلزمات الخاصة بالمحافظة
التخزين	حفظ الأصول واللوازم والقرطاسية حسب الأصول
لجنة الاستلام	تتكون هذه اللجنة من ثلاثة أعضاء على الأقل برئاسة أحد أعضائها، يعينهم المسؤول المختص وذلك حسب نظام الشراء العام رقم (5) لسنة 2014 وتعديلاته.
اللوازم والمواد	تشمل هذه المصطلحات المواد والمستلزمات التي تحتاجها المؤسسة لأغراضها المختلفة، مثل المكاتب والصيانة....
الموردون	الشركات أو الأفراد الذين تقوم المؤسسة بشراء اللوازم والمواد منهم
عقد الشراء	اتفاقية رسمية تحدد شروط الشراء، بما في ذلك السعر والجودة والتسليم والدفع.
استدراج العروض	عملية تجميع عروض من موردين محتملين لتقديم عروضهم بناءً على متطلبات محددة
المخزون	الكمية الكلية من اللوازم والمواد التي تمتلكها المؤسسة
التفاوض	عملية التفاوض بين المشتري والمورد للوصول إلى إتفاقية مرضية بشأن الشروط والأسعار.
التحكم في المخزون	إدارة ومراقبة اللوازم المخزنة بشكل فعال للحفاظ على توفرها وتجنب الفاقد.
التوزيع	عملية نقل وتوزيع المواد واللوازم من الموردين إلى المكان المناسب داخل المؤسسة.
إجراءات الشراء	هي سلسلة من الخطوات والإجراءات التي يجب اتباعها لشراء المواد واللوازم، بدءاً من تحديد الحاجة وصولاً إلى توقيع العقود والتسليم.

مخاطر العملية ومعالجتها

تتعامل دائرة اللوازم والخدمات العامة مع العديد من المخاطر التي يجب إدارتها بعناية لضمان استمراريته وتحقيق أهدافها ومن بعض هذه المخاطر المتمثلة في دائرة اللوازم والخدمات العامة:

- **مخاطر الجودة:** يمكن أن تتسبب شراء مواد أو لوازم ذات جودة منخفضة في تأثير سلبي على جودة المنتجات أو الخدمات النهائية.
- **مخاطر التأخير في التسليم:** قد تحدث تأخيرات في تسليم المواد أو اللوازم، مما يؤثر على الجداول الزمنية للمشروعات والعمليات.
- **مخاطر السعر:** تقلبات الأسعار في السوق يمكن أن تؤدي إلى زيادة تكاليف المشتريات، وبالتالي زيادة التكاليف الإجمالية للمؤسسة.
- **مخاطر الموردين:** تعتمد المؤسسة على الموردين لتوفير المواد واللوازم، وقد يحدث تعطل أو انهيار في سلسلة التوريد إذا واجه المورد مشكلات مالية أو تشغيلية.

إدارة ومعالجة المخاطر

- تعتمد على تطبيق استراتيجيات وإجراءات منهجية للتعامل مع السيناريوهات المحتملة وتحليل مختلف المخاطر التي يمكن أن تواجه دائرة اللوازم والخدمات العامة وذلك من خلال:
- تحديد الأسباب المحتملة لحدوث هذه المخاطر وتصنيفها بحسب الأهمية والتأثير وتقييم مدى خطورة كل مخاطرة بناءً على تصنيفها هل هي مخاطر عالية الأهمية ومنخفضة الأهمية.
- وضع خطة لكيفية التعامل مع المخاطر المحتملة وذلك يمكن أن يتضمن تطوير إجراءات احتياطية وتحديد الموارد اللازمة.
- تحديد الإجراءات التي يمكن أن تساعد في تقليل احتمالية حدوث المخاطر، على سبيل المثال، توقيع عقود طويلة الأجل مع موردين موثوقين قد يخفف مخاطر التغير في الأسعار.
- تنفيذ الإجراءات الوقائية للتحكم في المخاطر عندما تحدث، يمكن أن تشمل هذه الإجراءات تغيير موردين أو تكييف الخطط.
- توثيق العمليات: توثيق جميع الإجراءات والقرارات المتعلقة بالعملية.



يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية الخاصة في دائرة اللوازم والخدمات العامة والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراء .

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
دائرة اللوازم والخدمات العامة	1	إجراء العمليات الشرائية/ الشراء المباشر	تقوم دائرة اللوازم والخدمات العامة باستلام طلب الاحتياج عن طريق نموذج طلب تزويد داخلي من الجهة الطالبة واعتماده من الجهات المعنية.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة اللوازم والخدمات العامة	-
			يتم الحصول على التكلفة التقديرية للاحتياج المطلوب.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	
			يقوم مدير عام الشؤون الإدارية والمالية بالحصول على طلب موافقة على الشراء واعتماد التكلفة التقديرية من جهة الاختصاص.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	
			تقوم دائرة اللوازم والخدمات العامة في الحصول على عروض أسعار ليتم المباشرة في عملية الشراء عن طريق صياغة اوامر التوريد للمورد المختار بالكميات والمواصفات المطلوبة وبناءً على السعر المقدم من المورد، بعد التأكد من توفر المخصص المالي.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			يتم استلام المواد المطلوبة بالتنسيق مع لجنة الضبط والاستلام بالمحافظة بما لا يتعارض مع نظام الشراء العام رقم (5) لسنة 2014 وتعديلاته ، ومطابقة الكميات والمواصفات مع اوامر التوريد وتوثيق ذلك على محضر الاستلام.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة اللوازم والخدمات العامة ، رئيس قسم المخازن	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			يقوم رئيس قسم المخازن بضبط واستلام وتجهيز سندات الإدخال.	رئيس قسم المخازن	
			تسليم الفاتورة لدائرة اللوازم والخدمات العامة لاسـتكمال الـلازم بالخصوص.	دائرة اللوازم والخدمات العامة، رئيس قسم المخازن	
			يقوم أمين المستودع بتخزين وترتيب المواد في المستودع، وترصيدها على قاعدة بيانات المستودع.	أمين المستودع	
			مراسلة اللوازم العامة/ وزارة المالية لتثبيت عهدة المواد إذا تطلب الأمر.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			تقوم دائرة اللوازم والخدمات العامة باستلام طلب الاحتياج عن طريق نموذج طلب تزويد داخلي من الجهة الطالبة واعتماده من الجهات المعنية.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة اللوازم والخدمات العامة	
2	إجراء العمليات الشرائية / استدراج عروض/ مناقصة		تقوم دائرة اللوازم والخدمات العامة باستلام طلب الاحتياج عن طريق نموذج طلب تزويد داخلي من الجهة الطالبة واعتماده من الجهات المعنية.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة اللوازم والخدمات العامة	-
			عمل تكلفة تقديرية للاحتياج من خلال نموذج الوثيقة القياسية لمناقصة شراء اللوازم.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			طلب مخصص مالي من اللوازم العامة/ وزارة المالية .	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	
			اعتماد طلب استدراج الأسعار من قبل عطفة المحافظ.	مكتب المحافظ	
			تجهيز الوثيقة القياسية وتعبئتها لاستدراج العروض.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة اللوازم والخدمات العامة	



الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			توزيع الوثيقة القياسية على 3-5 موردين، وإرسالها مباشرة عبر الفاكس أو الإيميل، ونشرها على موقع بوابة الشراء العام من أسبوع ل 14 يوم.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية، دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			استلام وإيداع عروض الأسعار المقدمة من الموردين ووضعها في صندوق العطاءات من قبل المتقدمين للعطاء.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية، دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			دعوة لجنة المشتريات والتي تقوم بدورها بفحص العرض والتأكد من استيفاءه كافة الوثائق اللازمة لعملية فتح العروض ودراسة الملف.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية، دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			تقوم لجنة المشتريات بفتح صندوق العطاءات، بواسطة مفتاحين موزعين على عضوين من لجنة المشتريات.	لجنة المشتريات	
			تقوم لجنة المشتريات بالاجتماع وفتح المظاريف ودراسة عروض الأسعار مالياً.	لجنة المشتريات	
			تقوم لجنة المشتريات بتحويل عروض الأسعار إلى اللجنة الفنية لدراسة العروض فنياً.	لجنة المشتريات	
			تقوم لجنة المشتريات بتحديد الجهة التي سيتم الإحالة عليها على أساس المواصفات والجودة والسعر واختيار الأفضل منها والمستجيب جوهرياً، مع أخذ ملاحظات وتوصيات اللجنة الفنية بعين الاعتبار.	لجنة المشتريات	



الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			تقوم لجنة المشتريات بعمل توصية بالإحالة على الشركة الأمثل والمستجيبة جوهرياً، ويتم اعتماد قرار الإحالة من المسؤول المختص.	لجنة المشتريات	
			إبلاغ الشركة بالإحالة القطعية وتحديد موعد توقيع العقد أو الاتفاقية.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			طلب التوريد من الشركة، واستلام الاحتياج المطلوب.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			تقوم لجنة الاستلام بالمحافظة باستلام اللوازم حسب تعليمات الاستلام التي تحددها المحافظة بما لا يتعارض مع نظام الشراء العام رقم (5) لسنة 2014 وتعديلاته ، ومطابقة الكميات والمواصفات مع أوامر التوريد وتوثيق ذلك على محضر الاستلام.	لجنة الاستلام	
			يقوم رئيس قسم المخازن بضبط واستلام وتجهيز سندات الإدخال	رئيس قسم المخازن	
			تسليم الفاتورة لدائرة اللوازم والخدمات العامة لاستكمال اللازم بالخصوص.	رئيس قسم المخازن، دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			يقوم أمين المستودع بتخزين وترتيب المواد في المستودع، وتسجيلها على قاعدة بيانات المستودع.	أمين المستودع	
			تقوم دائرة اللوازم والخدمات العامة بمراسلة اللوازم العامة/ وزارة المالية لتثبيت عهدة المواد إذا تطلب الأمر.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة اللوازم والخدمات العامة	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	3	إجراء العمليات الشرائية / العطاءات المركزية / مستهلك	تقوم دائرة اللوازم والخدمات العامة باستلام طلب الاحتياج عن طريق نموذج طلب تزويد داخلي من الجهة الطالبة واعتماده من الجهات المعنية.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة اللوازم والخدمات العامة	-
			تجهيز طلبية الشراء من خلال تعبئة نموذج طلب الشراء.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			عمل ارتباط مالي للطلبية.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			موافقة واعتماد طلبية الشراء من الجهات المخولة بالاعتماد (المحافظ، مديرية اللوازم العامة).	مكتب المحافظ	
			يتم استلام الطلبية بعد اعتمادها من مديرية اللوازم العامة وإرسالها إلى المورد.	دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			طلب التوريد من الشركة، واستلام الاحتياج المطلوب.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			تقوم لجنة الاستلام بالمحافظة باستلام المواد حسب تعليمات الاستلام التي تحددها المحافظة بما لا يتعارض مع نظام الشراء العام رقم (5) لسنة 2014 وتعديلاته، ومطابقة الكميات والمواصفات مع أوامر التوريد وتوثيق ذلك على محضر الاستلام.	لجنة الاستلام	
			يقوم رئيس قسم المخازن بضبط واستلام وتجهيز سندات الإدخال	رئيس قسم المخازن	
			تسليم الفاتورة لدائرة اللوازم والخدمات العامة لاستكمال اللازم بالخصوص.	رئيس قسم المخازن، دائرة اللوازم والخدمات العامة	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
4	إجراء العمليات الشرائية / العطاءات المركزية / ثابت	يقوم أمين المستودع بتخزين وترتيب المواد في المستودع، وتسجيلها على قاعدة بيانات المستودع.	تقوم دائرة اللوازم والخدمات العامة/وزارة المالية لتثبيت عهدة المواد إذا تطلب الأمر.	أمين المستودع	
				الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة اللوازم والخدمات العامة	
		إجراء العمليات الشرائية / العطاءات المركزية / ثابت	تقوم دائرة اللوازم والخدمات العامة باستلام طلب الاحتياج عن طريق نموذج طلب تزويد داخلي من الجهة الطالبة واعتماده من الجهات المعنية.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة اللوازم والخدمات العامة	-
			يقوم مدير عام الشؤون الإدارية والمالية بالحصول على طلب الموافقة على الشراء من جهة الاختصاص.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			طلب توفير مخصص مالي من اللوازم العامة/وزارة المالية .	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	
			تجهيز طلبية الشراء من خلال تعبئة نموذج طلب الشراء.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			تقوم الدائرة المالية بعمل ارتباط مالي للطلبية.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	
			موافقة واعتماد طلبية الشراء من الجهات المخولة بالاعتماد (المحافظ، مديرية اللوازم العامة).	مكتب المحافظ	
			يتم استلام الطلبية بعد اعتمادها من مديرية اللوازم العامة وإرسالها إلى المورد.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			طلب التوريد من الشركة، واستلام الاحتياج المطلوب.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة اللوازم والخدمات العامة	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			تقوم لجنة الاستلام بالمحافظة باستلام المواد حسب تعليمات الاستلام التي تحددها المحافظة بما لا يتعارض مع نظام الشراء العام رقم (5) لسنة 2014 وتعديلاته، ومطابقة الكميات والمواصفات مع أوامر التوريد وتوثيق ذلك على محضر الاستلام.	لجنة الاستلام	
			يقوم رئيس قسم المخازن بضبط واستلام وتجهيز سندات الإدخال	رئيس قسم المخازن	
			تسليم الفاتورة لدائرة اللوازم والخدمات العامة لاستكمال اللازم بالخصوص.	دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			يقوم أمين المستودع بتخزين وترتيب المواد في المستودع، وتسجيلها على قاعدة بيانات المستودع.	أمين المستودع	
دائرة اللوازم والخدمات العامة	5	إجراء تجهيز الفواتير / مستهلك	يقوم رئيس قسم المخازن باستلام الفاتورة وعمل الإدخال اللازم والضبط والاستلام وإرسالها لدائرة اللوازم لتجهيزها.	رئيس قسم المخازن	-
			تقوم دائرة اللوازم والخدمات العامة بتجهيز المستندات المالية / معززات الصرف.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			إرفاق كافة المستندات اللازمة لاستكمال الفاتورة/ اتفاقيات مستندات تسجيل، سندات إدخال، سند ضبط واستلام واي اعتمادات لازمة.	دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			تصوير الفاتورة وتسليم الأصل للدائرة المالية لاستكمال عملية الصرف.	دائرة اللوازم والخدمات العامة	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
6		إجراء تجهيز الفواتير / ثابت	حفظ وأرشفة صور الفواتير ورقياً وإلكترونياً.	دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			يقوم رئيس قسم المخازن باستلام الفاتورة وعمل الإدخال اللازم والضبط والاستلام وإرسالها لدائرة اللوازم لتجهيزها.	رئيس قسم المخازن	
			تقوم دائرة اللوازم والخدمات العامة بتجهيز المستندات المالية / معززات الصرف.	دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			إرفاق كافة المستندات اللازمة لاستكمال الفاتورة/ اتفاقيات مستندات تسجيل، سندات إدخال، سند ضبط واستلام واي اعتمادات لازمة.	دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			تقوم دائرة اللوازم والخدمات العام بإرسال الفاتورة وكافة المستندات المالية ومعززات الصرف ومراسلة اللوازم العامة/ وزارة المالية من أجل تثبيتها على عهدة المحافظة.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			استلام الفاتورة بعد تثبيتها في اللوازم العامة/ وزارة المالية وتسليمها إلى الدائرة المالية .	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			حفظ وأرشفة صور الفواتير ورقياً وإلكترونياً.	دائرة اللوازم والخدمات العامة	
7		إجراء اللوازم والمستودع	يقوم أمين المستودع بإعداد دراسة احتياج حسب النقص في المخزن.	أمين المستودع	-
			استلام المواد من الموردين والتعامل معها.	دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			عمل الترخيد والإدخال اللازم للمواد الموردة.	دائرة اللوازم والخدمات العامة	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			إخراج اللوازم من المستودع من المواد الموردة حسب سندات الإخراج التي تصله.	أمين المستودع، دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			ترصيد أول بأول المواد بعد الصرف وتجهيز الفواتير لدائرة اللوازم لاستكمالها وتسليمها للدائرة المالية .	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة اللوازم والخدمات العامة	
8	إجراء المستودع لصرف اللوازم		تقوم دائرة اللوازم والخدمات العامة باستلام نموذج طلب صرف بضاعة من المستودع عن طريق نموذج طلب تزويد داخلي من الجهة الطالبة واعتماده من الجهات المعنية.	دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			يقوم مدير عام الشؤون الإدارية والمالية باعتماد الاحتياج بالكميات والأصناف وتحويله لمدير الدائرة للصرف.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			يتم عمل سند إخراج للطلبية.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			تقوم دائرة اللوازم والخدمات العامة بإرسال السند إلى المستودع لإتمام عملية الصرف.	دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			يقوم أمين المستودع بتجهيز المواد واللوازم والاتصال بالجهة الطالبة لتسليمها وإعداد سند الصرف.	أمين المستودع	
			يقوم مندوب من الجهة الطالبة باستلام المواد والتوقيع على سند الصرف.	دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			يقوم أمين المستودع بإدخال سند الصرف وتنزيل المواد من الأرصدة على قاعدة بيانات المستودع.	أمين المستودع	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	9	إجراء الجرد والعهد الثابتة	تقوم دائرة اللوازم والخدمات العامة بعملية الجرد السنوية للمحافظة/ لجنة الجرد وفق نموذج الجرد السنوي.	دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			تقوم لجنة الجرد بتفريغ نماذج الجرد على نظام الإكسل الخاص بالجرد السنوي.	لجنة الجرد	
			تقوم دائرة اللوازم والخدمات العامة بتوزيع العهد على الموظفين/ الغرف والمكاتب.	دائرة اللوازم والخدمات العامة	
	10	إجراء الإلتاف	تقوم دائرة اللوازم والخدمات العامة باستلام كتاب رسمي من جهة الاختصاص في المحافظة او من أمين المستودع.	دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			إعداد وتحضير الكشوف ونماذج الضبط والإلتاف وتحضيرها لاعتمادها من المسؤول المختص.	دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			مراسلة اللوازم العامة من اجل الموافقة على عملية الإلتاف واختيار عضو من طرفهم للمشاركة في عملية الإلتاف.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			استلام كتاب من اللوازم العامة/ وزارة المالية بالموافقة وانتداب موظف من طرف اللوازم العامة للمشاركة في عملية الإلتاف.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة اللوازم والخدمات العامة	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			إبلاغ لجنة الإلتلاف والتنسيق معها لموعد الإلتلاف.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			تقوم لجنة الإلتلاف بتنفيذ الإلتلاف بحضور مندوب من وزارة المالية وتوقيعه محضر الإلتلاف من جميع الأعضاء.	لجنة الإلتلاف	
			تقوم دائرة اللوازم والخدمات العامة بعمل سندات اخراج بالمواد المتلفة ومراسلة اللوازم لإسقاط العهدة عن المحافظة.	دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			استلام المعاملة من اللوازم العامة/ وزارة المالية بعد الانتهاء وأرشفتها.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، دائرة اللوازم والخدمات العامة	

دائرة الحاسوب ونظم المعلومات

ضبط كافة العمليات المتعلقة والمرتبطة بإجراءات الحاسوب ونظم المعلومات.

مجال دائرة الحاسوب ونظم المعلومات: تطبيق هذه الإجراءات على جميع العمليات المتعلقة بإجراءات الحاسوب ونظم المعلومات مثل تطوير النظم الإلكترونية، صيانة الأجهزة الإلكترونية، تركيب الشبكات الداخلية، وخطوط الإنترنت والإتصالات.

المسؤوليات:

- **رئيس الدائرة الحكومية مسؤول عن:** اعتماد جميع العمليات المتعلقة بشراء المعدات التكنولوجية وتطوير النظم الإلكترونية
- **مدير عام الإدارة مسؤول عن:**
 - الموافقة على تطوير أنظمة إلكترونية.
 - الموافقة على عمليات صيانة الأجهزة الإلكترونية والمكتبية.
 - الموافقة على تركيب الشبكات الداخلية وصيانتها.
 - الموافقة على تحديث وتطوير الصفحة الإلكترونية للمحافظة.
 - الموافقة على تطوير وتحديث أمن المعلومات
- **مدير الدائرة مسؤول عن:**
 - اعتماد تطوير أنظمة إلكترونية.
 - اعتماد عمليات صيانة الأجهزة الإلكترونية والمكتبية.
 - اعتماد تركيب الشبكات الداخلية وصيانتها.
 - اعتماد تحديث وتطوير الصفحة الإلكترونية للمحافظة.
 - اعتماد إجراءات تطوير وتحديث أمن المعلومات
- **رئيس قسم نظم المعلومات مسؤول عن:**
 - تحديد الاحتياجات واللوازم لتركيب الشبكات الداخلية وصيانتها.
- **رئيس قسم الصيانة والشبكات مسؤول عن:**
 - تنفيذ عمليات صيانة الأجهزة الإلكترونية والمكتبية.
 - تحديد احتياجات وإجراءات أمن المعلومات.
- **رئيس قسم البرمجة مسؤول عن:**
 - تنفيذ تطوير أنظمة إلكترونية.
 - تنفيذ تحديث وتطوير الصفحة الإلكترونية للمحافظة

التعريفات والمصطلحات المرتبطة بالعملية

المصطلح	التعريف
مدير عام الإدارة	مدير عام الشؤون الإدارية والمالية
مدير الدائرة	مدير دائرة الحاسوب ونظم المعلومات
النظام الإلكتروني	منظومة الكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسوب بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية لإتخاذ قرار اداري بأسرع وقت وأقل التكاليف.
الشبكة الداخلية	شبكة خاصة بكل مبنى تابع للمحافظة تشمل نقاط الإنترنت والسويتش وخطوط الانترنت من شركة الاتصالات والطابعات وأجهزة الحاسوب وغيرها.
صيانة الأجهزة الإلكترونية والحاسوب	هي عملية دورية تضمن بقاء الجهاز يعمل بالشكل المطلوب كما أنها تمنع حدوث مشاكل حرجية لاحقاً قد يتعرض لها الجهاز.
الصفحة الإلكترونية	الموقع الرسمي المعتمد للمحافظة

مخاطر العملية ومعالجاتها:

حصول خلل في مزود خدمة الانترنت يؤدي إلى عدم إمكانية تزويد المحافظة بالانترنت، ولمعالجتها يتم بالتواصل مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لحل الإشكالية.

حصول اختراق يؤدي إلى تهديد أمن المعلومات، من خلال التواصل مع الحاسوب الحكومي والجهات المختصة.

يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية الخاصة في دائرة الحاسوب ونظم المعلومات والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراء.

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
دائرة الحاسوب ونظم المعلومات	1	تطوير أنظمة إلكترونية، ونسبة الأتمتة 60%	تسليم طلب تطوير نظام إلكتروني إلى مدير عام الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية، بحيث يتم تحويله إلى جهات الاختصاص بعد الاطلاع على المطلوب.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية، دائرة الحاسوب ونظم المعلومات	-
			دراسة الطلب ومراجعته من قبل دائرة الحاسوب ونظم المعلومات.	دائرة الحاسوب ونظم المعلومات	
			عقد اجتماع أولي مع الجهة الطالبة لمناقشة النظام.	دائرة الحاسوب ونظم المعلومات	
			في حال توفر الإمكانيات تقوم دائرة الحاسوب ونظم المعلومات بتحليل النظام المقترح.	دائرة الحاسوب ونظم المعلومات	
			تحديد دليل الإجراءات لكافة العمليات في النظام.	دائرة الحاسوب ونظم المعلومات	
			تصميم الشكل الأولي للنظام المقترح.	دائرة الحاسوب ونظم المعلومات	
			البدء في عملية تنفيذ البرمجة بعد الموافقة عليه.	دائرة الحاسوب ونظم المعلومات	
			البدء في مرحلة الاختبار.		
			تسليم النظام إلى الجهة الطالبة بعد الموافقة النهائية عليه.	دائرة الحاسوب ونظم المعلومات	
2		صيانة الأجهزة الإلكترونية والمكتبية، ونسبة الأتمتة 80%	تسليم طلب الصيانة إلى مدير عام الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية، بحيث يتم تحويله إلى جهات الاختصاص بعد الاطلاع على المطلوب.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية، دائرة الحاسوب ونظم المعلومات	-
			تحديد المواصفات الفنية والعقدة الشخصية للجهاز المراد صيانته.	دائرة الحاسوب ونظم المعلومات	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			يتم تسليم الجهاز لقسم الصيانة والشبكات.	دائرة الحاسوب ونظم المعلومات	
			تحديد البيانات الخاصة بالجهاز من قبل الموظف صاحب العهدة.	دائرة الحاسوب ونظم المعلومات	
			البدء بعملية الصيانة.	دائرة الحاسوب ونظم المعلومات	
			بعد الانتهاء من الصيانة يتم تسليم الجهاز للموظف صاحب العهدة.	دائرة الحاسوب ونظم المعلومات	
3		تركيب الشبكات الداخلية وصيانتها، ونسبة الأتمتة 95%	تسليم طلب تركيب شبكة داخلية إلى مدير عام الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية، بحيث يتم تحويله إلى جهات الاختصاص بعد الاطلاع على المطلوب.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية، دائرة الحاسوب ونظم المعلومات	
			دراسة الطلب وتحديد الاحتياجات اللازمة.	الحاسوب ونظم المعلومات	
			مراجعة دائرة اللوازم والخدمات العامة للتأكد من وجود الاحتياجات المطلوبة لديها، وفي حال عدم وجودها يتم مراسلة مدير عام الشؤون الإدارية والمالية لطلب شرائها حسب الأصول.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية، دائرة الحاسوب ونظم المعلومات، دائرة اللوازم والخدمات العامة	
			استلام الاحتياجات المطلوبة.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية، دائرة الحاسوب ونظم المعلومات، دائرة اللوازم والخدمات العامة	
4		تحديث وتطوير الصفحة الإلكترونية للمحافظة، ونسبة الأتمتة 80%	تركيب الشبكة وتشغيلها.	دائرة الحاسوب ونظم المعلومات	
			تقوم وحدة العلاقات العامة والإعلام بتسليم طلب تحديث الصفحة الإلكترونية إلى مدير عام الشؤون الإدارية والمالية.	وحدة العلاقات العامة والإعلام، الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	
			تقوم دائرة الحاسوب ونظم المعلومات بمراجعة الطلب.	دائرة الحاسوب ونظم المعلومات	
			برمجة التحديث إما من دائرة الحاسوب ونظم	دائرة الحاسوب ونظم المعلومات	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			المعلومات او من خلال الشركة المصممة للموقع.		
			عرض التحديث على وحدة العلاقات العامة والإعلام لاعتماد التحديث.	وحدة العلاقات العامة والإعلام، دائرة الحاسوب ونظم المعلومات	
			تطبيق التحديث على الصفحة الرسمية للمحافظة.	دائرة الحاسوب ونظم المعلومات	
5	إنشاء حساب لمستخدم جديد		تسليم طلب إنشاء مستخدم جديد من مدير عام الإدارة او الوحدة إلى مدير عام الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية .	مكتب المحافظ ، نائب المحافظ ، الإدارات العامة والوحدات	-
			تقوم دائرة الحاسوب بإنشاء مستخدم جديد للموظف المعني على البرامج التي تخص مجال عمله بالإضافة إلى حساب بريد إلكتروني.	دائرة الحاسوب ونظم المعلومات	
			تدريب الموظف المعني على كيفية استخدام البريد الإلكتروني وبرامج المراسلات الداخلية الخاصة بالمحافظة.	دائرة الحاسوب ونظم المعلومات	
			تسليم الموظف المعني اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة به.	دائرة الحاسوب ونظم المعلومات	
6	تحديث وتطوير أمن المعلومات		تحديد نقاط الضعف الموجودة بنصوص عمليات أمن المعلومات .	دائرة الحاسوب ونظم المعلومات	
			دراسة الحلول وتحديد الاحتياجات .	دائرة الحاسوب ونظم المعلومات	
			مراجعة دائرة اللوازم.	دائرة الحاسوب ونظم المعلومات	
			استلام الاحتياجات المطلوبة.	دائرة الحاسوب ونظم المعلومات	
			تركيب او تنزيل او تحديث البرامج او الاجهزة اللازمة.	دائرة الحاسوب ونظم المعلومات	

الفصل الثامن

دليل إجراءات
الإدارة العامة للتنمية والتخطيط



دليل إجراءات الإدارة العامة للتنمية والتخطيط

الإختصاص العام للإدارة العامة للتنمية والتخطيط

تهتم الإدارة العامة للتنمية والتخطيط بالإعداد والإشراف على تنفيذ الخطط والبرامج اللازمة لتطوير المحافظة وحماية مصادرها ومواردها الطبيعية وتحسين أوضاعها الصحية والاجتماعية والاقتصادية وتنظيم العمران فيها وتعزيز دور المرأة في التنمية المجتمعية وحماية الطفل ورعايته.

المهام والمسؤوليات العامة للإدارة العامة للتنمية والتخطيط

1. صياغة الرؤية والرسالة والأهداف، ورسم الخطط الإستراتيجية على مستوى المؤسسة ضمن نطاق اختصاصه.
2. اعتماد الخطط والبرامج للإدارة العامة واتخاذ القرارات والإجراءات لتنفيذها، بما يضمن تنفيذ أهداف المؤسسة، وتحديد المستويات القياسية لكل مرحلة.
3. مراجعة الخطط والبرامج والأنشطة والنتائج والتوقعات والبدائل مع مدراء الدوائر بشكل منتظم بهدف تحسين الأداء وسير العمل.
4. تقييم المخاطر التي يمكن أن تعترض تنفيذ الخطط ومتابعة تنفيذ التدابير اللازمة للسيطرة عليها.
5. إعداد التقارير الخاصة بعمل الإدارة العامة ورفعها للجهة المعنية.
6. تحديد الاحتياجات بكافة أشكالها (مادية، مهارتية، تدريبية، معلوماتية، تنمية) الخاصة بالإدارة العامة وإدراجها ضمن موازنة المؤسسة.
7. الإشراف على عمل موظفي الإدارة وتوزيع الأدوار والمهام في الإدارة العامة.
8. عقد الاجتماعات الدورية كلما اقتضت الحاجة مع الرؤوسين ومتابعة تنفيذ التوصيات.
9. المشاركة في وضع مؤشرات الأداء لإدارته للتأكد من سير العمل في إدارته مقارنة مع الخطط والبرامج المقررة.
10. الإشراف والمشاركة في إعداد الخطط الإستراتيجية التطويرية اللازمة لتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمحافظة ومتابعة تنفيذها بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.
11. الإشراف والمشاركة في إعداد وتنفيذ خطط مواجهة الطوارئ وتحديثها بالتنسيق والتعاون مع الجهات ذات العلاقة.
12. التنسيق المتبادل لضمان التكامل في إعداد وتنفيذ الخطط والمشاريع التطويرية اللازمة للمحافظة وضمان عدم التعارض فيما بينها.
13. المساهمة في إعداد مخططات التنظيم العمرانية وفقاً للصلاحيات المعمول بها ضمن الخطط العامة للمحافظة.
14. المساهمة في وضع البرامج والمشروعات لتنمية وتطوير المرأة والطفل في كافة المجالات.
15. المساهمة في تطوير وتوفير الخدمات والمرافق العامة للبلديات والقرى بالتعاون مع الجهات الأخرى.
16. المساهمة في تنمية المستوى الاقتصادي في المحافظة وتشجيع الاستثمار فيها وتقليل معدلات الفقر والبطالة بالتنسيق مع الجهات الأخرى.
17. المساهمة في الحفاظ على موارد المحافظة المادية ومصادرها الطبيعية وتنميتها.
18. المساهمة في الحفاظ على جودة البيئة والصحة العامة في المحافظة.
19. الإشراف على إنشاء قاعدة بيانات اجتماعية، اقتصادية، سكانية، عمرانية عن المحافظة بما يخدم السياسة العامة للمحافظة.
20. الإشراف والمشاركة في إعداد خطط عمل المحافظة السنوية ومتابعة تنفيذها.

الدوائر المنبثقة عن الإدارة العامة للتنمية والتخطيط

❖ دائرة التنمية المستدامة

الاختصاص العام: المشاركة في وضع الخطط التطويرية اللازمة لتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمحافظة .

1. قسم تطوير المشاريع : العمل على إعداد مقترحات المشاريع ، وضمان تنفيذ المشاريع وفقا للقوانين والانظمة والمواصفات المطلوبة.
2. قسم التخطيط والتنظيم : المشاركة في إعداد وتقييم المخططات والخطط التطويرية للمحافظة.
3. قسم الدراسات والشؤون الاقتصادية : إعداد الدراسات اللازمة للمحافظة .
4. قسم تشجيع الاستثمار : العمل من أجل الاستثمار وتطوير الوضع الاقتصادي في المحافظة.

❖ دائرة الهيئات المحلية

الاختصاص العام: التنسيق مع الهيئات المحلية بما يخدم المصلحة العامة

3. قسم البلديات والمخيمات : المشاركة في تطوير اداء البلديات ووضع المخيمات وتوفير احتياجاتهم بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.
4. قسم المجالس القروية ومضارب البدو : المشاركة في تطوير اداء المجالس القروية وتوفير احتياجاتها بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.

❖ دائرة شؤون الصحة والبيئة

الاختصاص العام: المساهمة في تطوير الوضع البيئي والخدمات الصحية في المحافظة بالتعاون مع جهات الاختصاص .

1. قسم شؤون الصحة : متابعة مدى الإلتزام بشروط الصحة والسلامة العامة في المحافظة.
2. قسم شؤون البيئة : متابعة مدى الإلتزام بالشروط والمعايير البيئية في المحافظة.

❖ دائرة النوع الاجتماعي

الاختصاص العام: تعزيز مساهمة ومشاركة المرأة في تنمية المجتمع وتطوير وضع الأطفال في المحافظة

1. قسم تنمية المرأة : المساهمة في تنمية وتطوير وضع المرأة بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.
2. قسم تنمية الطفل : المساهمة في تنمية وتطوير وضع الأطفال بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.

يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية في الإدارة العامة للتنمية والتخطيط والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراء .

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	1	البريد الوارد	استلام البريد الوارد ختم وإعطاء رقم وارد عرض الكتب الواردة على المدير العام وتحويلها للجهات المعنية أرشفة الكتب الواردة	مكتب المحافظ، نائب المحافظ، الإدارات العامة مكتب المحافظ الإدارة العامة للتنمية والتخطيط. الإدارة العامة للتنمية والتخطيط / الموظف المكلف	خلال مدة أقصاها 3 ايام عمل .
	2	البريد الصادر	إعداد مسودة كتاب طباعة الكتاب تدقيق الكتاب التوقيع الأرشفة وتنضـم إعطاء رقم صادر للمعاملة أرشفة الكتب الصادرة من الإدارة داخـل الأرشيف الداخلي للإدارة العامة.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط / الموظف المكلف الإدارة العامة للتنمية والتخطيط / الموظف المكلف الإدارة العامة للتنمية والتخطيط / الموظف المكلف الإدارة العامة للتنمية والتخطيط / الموظف المكلف مكتب المحافظ الإدارة العامة للتنمية والتخطيط / الموظف المكلف	خلال مدة أقصاها 3 ايام عمل.
	3	الأعمال الإدارية في الإدارة العامة.	الترتيب لعقد الاجتماعات مع الجهات الخارجية. رفع مراسلات الشؤون الإدارية والمالية ووحدة العلاقات العامة والإعلام لتجهيز الضيافة وتغطية الاجتماع.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط / الموظف المكلف الإدارة العامة للتنمية والتخطيط / الموظف المكلف	يتم تنفيذ كافة الإجراءات الإدارية بشكل منظم خلال مدة زمنية قصيرة للوصول لأفضل النتائج.



الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			صياغة محاضر الاجتماعات.	الإدارة العامة، الدوائر، الأقسام	
			رفع محاضر الاجتماعات لمدير عام الإدارة العامة ولعطوفة المحافظ ونائب المحافظ	الإدارة العامة، الدوائر، الأقسام	
			أرشفة محاضر الاجتماعات بالأرشفيف الخاص بالدائرة ورقياً وإلكترونياً.	الإدارة العامة، الدوائر، الأقسام	
			إعداد التقرير الشهري لأنشطة الدائرة.	الإدارة العامة، الدوائر، الأقسام كل حسب اختصاص عمله	
			إعداد التقرير الربع سنوي لأنشطة الدائرة.	الموظف المكلف في الإدارة العامة	
			إعداد التقرير النصف سنوي لأنشطة الدائرة.	الموظف المكلف في الإدارة العامة	
			إعداد التقرير السنوي لأنشطة الدائرة.	الموظف المكلف في الإدارة العامة	
4	تحديد احتياجات الإدارة العامة.		مذكرة داخلية من الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية لتحديد احتياجات الإدارة العامة.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	يتم تحديد احتياجات الدائرة خلال أسبوع.
			تعميم داخلي لجميع الدوائر لتحديد الاحتياجات.	الإدارة العامة	
			مقارنة الاحتياجات ومدى تطبيقها.	الدوائر، الأقسام	
			مراسلة المدير العام بهذه الاحتياجات.	الدوائر، الأقسام	
			رفع مذكرة داخلية للإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية بالاحتياجات العامة للإدارة العامة	الإدارة العامة	



الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	5	تقييم موظفي الدائرة	استلام نماذج التقييمات	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	
			تسليم النماذج للدوائر في الإدارة العامة	الإدارة العامة	
			تعبئة النموذج من قبل مدير الدائرة.	دوائر الإدارة العامة	
			رفع نموذج تقييم الأداء للمدير العام.	دوائر الإدارة العامة	
			رفع نموذج التقييم للشؤون الإدارية.	الإدارة العامة	
			أخذ موافقة عطوفة المحافظ على نموذج تقييم الأداء.	مكتب المحافظ، الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	
			توقيع موظفي الإدارة العامة على نموذج تقييم الأداء الخاص بكل موظف.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الموارد البشرية، الموظف	
يتم التنسيق و حضور الاجتماعات مع جهات خارجية خلال مدة أقصاها يومان عمل.	6	حضور اجتماعات مع جهات خارجية	توجيه الدعوة من قبل عطوفة المحافظ للإدارة العامة.	مكتب المحافظ.	
			تكليف الدائرة من قبل المدير العام لعمل اللازم.	الإدارة العامة.	
			حضور الاجتماع من قبل الدائرة.	الدائرة المكلفة حسب حاجة العمل.	
			عمل محضر اجتماع ورفع للإدارة العامة.	الدائرة المكلفة حسب حاجة العمل.	
			يتم رفع المحضر النهائي لعطوفة المحافظ	الإدارة العامة.	

دائرة التنمية المستدامة

أصبح مفهوم التنمية المستدامة محركاً عالمياً يوجه مستقبل الأمم الاقتصادي والإستراتيجي، حيث تستند التنمية المستدامة إلى مفهوم التنمية الاجتماعية والاقتصادية مع الأولويات البيئية من أجل الحد من التدهور البيئي والحفاظ على الموارد الطبيعية قدر الإمكان.

الاختصاص العام لدائرة التنمية المستدامة:

المشاركة في وضع الخطط التطويرية اللازمة لتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمحافظة.

المهام والمسؤوليات العامة:

- المشاركة والإشراف على إعداد الخطط التنموية الإستراتيجية للمحافظة ومتابعة تنفيذها ومراجعتها وتقييمها.
- المساهمة في توفير التمويل اللازم لتنفيذ المشاريع الضرورية للمحافظة والتعاقد مع الجهات المانحة لتنفيذها.
- العمل على تنمية الوضع الإقتصادي وتشجيع الاستثمار في المحافظة .
- المشاركة في تحديد القطاعات النوي تنميتها وتحديد سياسات تنفيذ المشاريع وفقاً لاحتياجات المحافظة.



يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية في دائرة التنمية المستدامة والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراء.

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
دائرة التنمية المستدامة	1	إعداد خطة إستراتيجية	التحضير لعملية التخطيط.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط / دائرة التنمية المستدامة.	يتم إعداد الخطة الإستراتيجية خلال فترة أقصاها عام ونصف.
			تحديد الشركاء ذوي العلاقة.	مختلف الإدارات العامة بالمحافظة، كافة الجهات والمؤسسات العاملة في المحافظة .	
			التشخيص وتحليل القطاعات.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط ودائرة التنمية المستدامة من خلال عقد العديد من الاجتماعات مع ذوي الاختصاص.	
			تحديد الرؤية وبيان الرسالة.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط ودائرة التنمية المستدامة.	
			تحديد الأهداف والبرامج والمشاريع.		
			اعتماد الرؤية وبيان الرسالة.	عطوفة المحافظ	
	2	إعداد خطة تنفيذية لمؤسسة المحافظة	وضع خطة التنفيذ والمتابعة.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط ودائرة التنمية المستدامة.	يتم إعداد الخطة التنفيذية من 3-6 اشهر، قبل بداية عام التنفيذ.
			مراسلة المدير العام.	دائرة التنمية المستدامة .	
			مراسلة عطوفة المحافظ لبدء الإعداد.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			مراسلة الإدارات العامة لجمع البيانات والمعلومات الخاصة.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			تحديد الرؤية والرسالة و الأهداف.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط ودائرة التنمية المستدامة.	
			اعتماد الرؤية والرسالة و الأهداف.	عطوفة المحافظ	
			تحديد الأنشطة والمخرجات.	حسب عمل كافة الإدارات العامة بالمحافظة.	
			تحديد الشركاء.	كافة مراكز المسؤولية بالمحافظة	
			المخرج النهائي للخطة التنفيذية.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	3	إعداد الخطة العامة والتطويرية للإدارة العامة.	مراسلة الإدارة العامة للبدء بإعداد الخطة التطويرية للإدارة العامة للتنمية والتخطيط .	دائرة التنمية المستدامة	يتم تنفيذ كافة إجراءات إعداد الخطة العامة والتطويرية للإدارة العامة خلال شهر.
			مراسلة دوائر الإدارة العامة وعقد اجتماع لتحديد منهجية إعداد الخطة.	الإدارة العامة، الدوائر، الأقسام	
			جمع البيانات اللازمة لإعداد الخطة	دائرة التنمية المستدامة	
			تحديد رؤية ورسالة الإدارة العامة حسب عمل كافة الدوائر في الإدارة العامة.	الإدارة العامة، الدوائر، الأقسام.	
			تحديد الأهداف والبرامج.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط ودائرة التنمية المستدامة.	
			وضع خطة التنفيذ والمتابعة.	دائرة التنمية المستدامة.	
			اعتماد خطة التنفيذ والمتابعة.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			وضع خطة تطويرية تتضمن احتياجات الدوائر.	دائرة التنمية المستدامة.	
	4	إعداد التقارير والدراسات	تكليف دائرة التنمية المستدامة بإعداد دراسة أو تقرير.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	يتم إعداد التقارير خلال أسبوعين من العمل.
			تحديد أهمية وأهداف التقرير أو الدراسة.	دائرة التنمية المستدامة	
			مرحلة البحث وجمع البيانات.	دائرة التنمية المستدامة	
			تحليل البيانات.	دائرة التنمية المستدامة	
			إعداد مسودة التقرير.	دائرة التنمية المستدامة	
			رفع التقرير برصورته النهائية للاعتماد من قبل المدير العام.	دائرة التنمية المستدامة	
			رفع التقرير النهائي لعطوفة المحافظ	الإدارة العامة	



الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
دائرة التنمية المستدامة	5	تحديد المشاريع المنبثقة عن الخطة الإستراتيجية.	مراسلة المدير العام.	دائرة التنمية المستدامة	يتم تحديد المشاريع المنبثقة عن الخطة الإستراتيجية خلال شهرين لأربع شهور
			مراسلة عطفية المحافظ للبدء بتحديد المشاريع الخاصة بالمحافظة	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			بعد أخذ الموافقة من عطفية المحافظ يتم مراسلة الإدارات العامة لجمع البيانات والمعلومات الخاصة.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			تحديد المشاريع.	كافة إدارات المحافظة والوحدات والمكاتب الفرعية والمديريات في المحافظة	
			تحديد أهداف المشاريع ومخرجاتها.	كافة إدارات المحافظة والوحدات والمكاتب الفرعية والمديريات في المحافظة كل حسب اختصاصه	
			تحديد الفئات المستهدفة في المشاريع.	كافة إدارات المحافظة والوحدات والمكاتب الفرعية والمديريات في المحافظة كل حسب اختصاصه	
			دراسة جدوى المشاريع بالمشاركة مع مكتب هندسي مختص.	الإدارة العامة ودائرة التنمية المستدامة	
			رفع المشاريع المقترحة للإدارة العامة.	دائرة التنمية المستدامة	
			رفع المشاريع المقترحة بشكلها النهائي لعطفية المحافظ.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
دائرة التنمية المستدامة	6	متابعة تنفيذ المشاريع والعمل على التشبيك مع الجهات المانحة لتوفير التمويل اللازم	زيارات خارجية للجهات المانحة (الصناديق العربية، الصناديق الإسلامية) وأي جهات مانحة أخرى.	تكليف الإدارة العامة من قبل عطفية المحافظ	يتم متابعة تنفيذ المشاريع والمساهمة في توفير التمويل اللازم خلال فترة زمنية غير محددة تخضع للعديد من العوامل.
			تقديم المقترحات الأولية للمشاريع للجهات المانحة.	الإدارة العامة ودائرة التنمية المستدامة	
			اعتماد المشاريع من الدول المانحة موضح بها حجم التمويل المقدم ومراسلة عطفية المحافظ بالخصوص.	مكتب المحافظ	



الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			تشكيل لجنة تضم جهات الاختصاص حسب حاجة المشروع.	يتم تشكيل اللجنة من قبل عطوفة المحافظ.	
			عقد اجتماعات مع كافة الشركاء.	الإدارة العامة، دائرة التنمية المستدامة.	
			إعداد معايير ومنهجية ونماذج متابعة التنفيذ.	اللجنة المشكلة.	
			إعداد تقارير المتابعة للمشاريع.	اللجنة المشكلة.	
			رفع تقارير متابعة تنفيذ المشاريع لعطوفة المحافظ.	اللجنة المشكلة.	
7		مساعداً الصرف من حساب الدعم الرئاسي للحالات التي لا تصرف ضمن الأنظمة المالية المخصصة لدعم المواطن المقدسي من خلال لجنة مختصة يتم تشكيلها بقرار يصدر من قبل عطوفة المحافظ وتكون من موظفي الفئة العليا بالمحافظة.	رفع توصية لعطوفة المحافظ للحالات التي لا تصرف ضمن الأنظمة المالية المخصصة لدعم المواطن المقدسي.	الإدارة العامة للشؤون العامة، الإدارة العامة للتنمية والتخطيط، الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية .	يتم تنفيذ مساعدات الصرف من حساب الدعم الرئاسي خلال مدة أقصاها أسبوع
			تحويل المعاملة من قبل عطوفة المحافظ لمنسق اللجنة.	مكتب المحافظ.	
			عرض المعاملات على اللجنة.	منسق لجنة الدعم الرئاسي.	
			أخذ القرار بناءً على نظام الدعم الرئاسي.	لجنة الدعم الرئاسي.	
			تعبئة استمارة الصرف وتوقيعها من قبل أعضاء اللجنة وعطوفة المحافظ	لجنة الدعم الرئاسي.	
			مراسلة المحافظ من قبل منسق اللجنة لتحويل المعاملات للشؤون المالية .	منسق اللجنة.	

دائرة الهيئات المحلية

تعتبر دائرة الهيئات المحلية المصدر الأول لنظرية العقد الاجتماعي والتفاعل الجماهيري، كونها تعكس احتياجات الهيئات المحلية في المحافظة وتساعد في تنظيم احتياجاتها الأساسية، وأسس وطرق الوصول إليها بأقل التكاليف والجهود المبذولة.

الاختصاص العام

التنسيق مع الهيئات المحلية بما يخدم المصلحة العامة.

المهام والمسؤوليات:

- متابعة المخالفات الخاصة بالهيئات المحلية والمتعلقة بالنظام العام.
- المشاركة والمساهمة في وضع الخطط والمشاريع لتنمية الخدمات المقدمة من الهيئات المحلية.
- المساهمة مع رؤساء المجالس القروية في وضع التصورات المشتركة في كيفية علاج الأزمات العامة .
- متابعة قضايا الجمهور المتعلقة بالنواحي العمرانية والخدماتية والعمل على حلها مع الجهات المختصة .
- متابعة مشاكل الهيئات المحلية في حال ورودها للمحافظة مع الجهات ذات العلاقة والعمل على حلها.
- التنسيق المتبادل لضمان التكامل في إعداد وتنفيذ البرامج والمشاريع التطويرية اللازمة للهيئات المحلية لضمان عدم التعارض فيما بينها.

قسم البلديات والمخيمات:

المشاركة في تطوير اداء البلديات ووضع المخيمات وتوفير احتياجاتهم بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.

قسم المجالس القروية ومضارب البدو:

المشاركة في تطوير اداء المجالس القروية وتوفير احتياجاتها بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.



يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية في دائرة الهيئات المحلية والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراء.

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
دائرة الهيئات المحلية	1	استقبال المراسلات من الهيئات المحلية	ترد الكتب الرسمية من الهيئات المحلية، والمكاتب الفرعية للمحافظة.	مكتب المحافظ	يتم تنفيذ الإجراء خلال مدة زمنية أقصاها أسبوع عمل .
			تحويل الكتاب للإدارة العامة .	مكتب المحافظ	
			تحويل الكتاب وتكليف دائرة الهيئات المحلية للقيام بالمراسلات وعمل اللازم .	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			دراسة وتحديد جهات المخاطبة .	مكتب المحافظ، الإدارة العامة للتنمية والتخطيط .	
			زيارة الموقع اذا اقتضت الحاجة.	الإدارة العامة، دائرة الهيئات المحلية، دائرشؤون الصحة والبيئة.	
			في حال الزيارة للموقع يتم رفع تقرير مفصل للإدارة العامة.	دائرة الهيئات المحلية	
			رفع التقرير النهائي لعطوفة المحافظ .	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			رفع التقرير النهائي بالتوصيات للهيئة المحلية ذات الاختصاص.	مكتب المحافظ ، الإدارة العامة	
			اتخاذ الإجراءات المناسبة من قبل جهات الاختصاص.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط، الهيئات المحلية	
	2	تقديم مساهمات للمشاريع الواردة من الهيئات المحلية من قبل حساب الدعم الرئاسي بمبلغ لايزيد عن (15000) شيكل.	يتم تقديم كتاب مفصل بالمشروع من قبل الهيئة المحلية الطالبة للدعم لعطوفة المحافظ.	مكتب المحافظ	يتم تنفيذ الإجراء خلال أسبوع إلى أسبوعين.
			تحويل الكتاب من قبل عطوفة المحافظ للإدارة العامة.	مكتب المحافظ	
			مراسلة الهيئة المحلية وعقد اجتماع عند	الإدارة العامة، دائرة الهيئات المحلية.	



الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
دائرة الهيئات المحلية			الحاجة أو جولة ميدانية لمعاينة الموقع.		
			رفع كتاب لعطوفة المحافظ لتقديم دعم ضمن سقف دعم الهيئات المحلية	الإدارة العامة، دائرة الهيئات المحلية.	
			في حال الموافقة على الدعم للبلدية من قبل عطوفة المحافظ يتم تحويل الملف للجنة الدعم الرئاسي لاتخاذ قرار بالدعم والمساعدة حسب السقف الموجود في نظام الدعم الرئاسي لدعم الهيئات المحلية.	مكتب المحافظ	
			تحويل الملف للجنة الدعم الرئاسي للقيام بالعمل اللازم	مكتب المحافظ	
	3	متابعة الشكاوي ضد المؤسسات الحكومية والهيئات المحلية والبلديات.	يتم إستقبال المراجعين القادمين للمحافظة بخصوص أي شكوى ضد أي عمل يخل بالهيئات المحلية.	دائرة الهيئات المحلية، مكتب المحافظ	تتم متابعة الشكاوي ضد المؤسسات الحكومية والهيئات المحلية والبلديات خلال أسبوع عمل.
			رفع كتاب مفصل أو تعبئة نموذج شكوى من قبل المراجع فيما يخص الشكوى.	دائرة الهيئات المحلية	
			يتم رفع الكتاب لعطوفة المحافظ للنظر في موضوع الشكوى وتحويله للإدارة العامة.	مكتب المحافظ	
			تكليف دائرة الهيئات المحلية من قبل الإدارة العامة للمتابعة وإجراء اللازم بالخصوص.	الإدارة العامة	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			يتم إتخاذ الإجراءات اللازمة من قبل الدائرة ، من حيث رفع كتاب لمديرية الحكم المحلي و تشكيل لجنة للكشف على الموقع ورفع تقرير مفصل .	دائرة الهيئات المحلية	
			اتخاذ الإجراءات اللازمة بناءً على تقرير اللجنة .	الإدارة العامة، مديرية الحكم المحلي	
			مراسلة عطفية المحافظ بالتقرير بشكل مفصل شامل على جميع المرفقات .	الإدارة العامة	
4	إعداد الخطة التنفيذية الخاصة بدائرة الهيئات المحلية .		مراسلة المدير العام	دائرة الهيئات المحلية .	يتم إعداد الخطة التنفيذية للدائرة خلال أسبوع عمل.
			مراسلة الاقسام لجمع بيانات العمل	دائرة الهيئات المحلية	
			تحديد الرؤية والرسالة والأهداف	الإدارة العامة، الدائرة، الاقسام.	
			تحديد الأنشطة والمخرجات	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط، دائرة الهيئات المحلية	
			المخرج النهائي للخطة التنفيذية	دائرة الهيئات المحلية	
			رفع الخطة التنفيذية للإدارة العامة	دائرة الهيئات المحلية	
			بعد اعتماد الخطة من الإدارة العامة يتم رفعها لعطوفة المحافظ	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			رفع الخطة المعتمدة لدائرة التنمية المستدامة لإضافتها ضمن الخطة التنفيذية للإدارة العامة للتنمية والتخطيط	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	5	إعداد جدول احتياج للهيئات المحلية .	تكليف المحافظ للإدارة العامة لتجميع جميع الاحتياجات الواردة من الهيئات المحلية للمحافظة.	مكتب المحافظ	يتم إعداد جدول احتياج خلال 3 ايام عمل
			تحويل الكتاب من الإدارة العامة لدائرة الهيئات المحلية.	الإدارة العامة	
			تقوم دائرة الهيئات المحلية بإعداد جدول مفصل بالاحتياجات والمطالبات الواردة من الهيئات المحلية خلال العام.	دائرة الهيئات المحلية	
			رفع جدول الاحتياجات للإدارة العامة.	دائرة الهيئات المحلية	
			بعد إعداد الجدول من الإدارة العامة يتم رفع الجدول لعطوفة المحافظ لإتخاذ الإجراء فيما يخص المشاريع من مراسلة مجلس الوزراء او وزارة الحكم المحلي او أي جهات مانحة.	عطوفة المحافظ ، الإدارة العامة حسب مستوى المراسلات.	
	6	إعداد التقارير (شهري، نصفى، سنوي).	تكليف دائرة الهيئات المحلية بإعداد تقرير شهري، نصفى، سنوي.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	يتم إعداد التقارير الشهرية خلال 3 ايام عمل والتقارير النصف سنوية والسنوية من أسبوع إلى أسبوعين حسب حاجة العمل.
			جمع الإنجازات والنشاطات .	دائرة الهيئات المحلية	
			إعداد مسودة التقرير للإدارة العامة .	دائرة الهيئات المحلية	
			رفع التقرير بصورته النهائية للاعتماد من قبل المدير العام.	دائرة الهيئات المحلية	
			رفع التقرير النهائي لعطوفة المحافظ .	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	

دائرة شؤون الصحة والبيئة

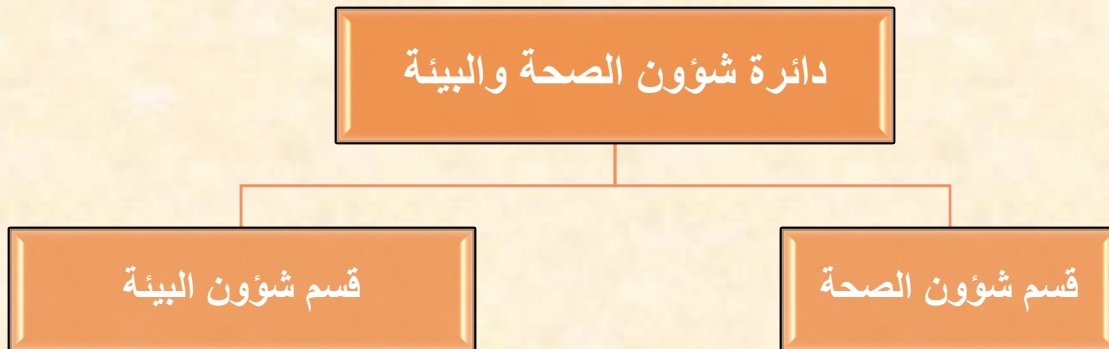
تهتم دائرة شؤون الصحة والبيئة بكافة المجالات البيئية التي تؤثر على صحة الإنسان ويتعامل معها بشكل يومي مثل جودة مياه الشرب، وسلامة الغذاء، ومكافحة الحشرات والقوارض والنفايات الصلبة والتي تشمل أيضاً النفايات الخطرة ومنها النفايات الطبية والمياه العادمة، والحرف والصناعات والسلامة الكيماوية، هذا بالإضافة إلى المسكن الصحي من خلال اعتماد مخططات الأبنية، والتلوث الهوائي والضجيج والصحة المدرسية، والبرامج الغذائية، والتسممات الناتجة عن هذه الملوثات مثل التسمم الغذائي والتسمم الكيماوي، إن هذه الأنشطة التي تقوم بها دائرة شؤون الصحة والبيئة بكافة أقسامها تنبع من ضرورة درء الأخطار الصحية عن المواطن من خلال الأهداف التي وضعتها الدائرة ضمن السياسة الخاصة بالصحة العامة، وذلك بإيجاد الآليات التي تهدف إلى تطوير الصحة البيئية من خلال العمل والشراكة مع جهات الاختصاص في محافظة القدس، وذلك بإيجاد الحلول فيما يتعلق بجودة المياه، والتخلص السليم من النفايات الصلبة عملاً بما ثبت عالمياً أنه (كلما تقدمت الدول بموضوع الإصحاح البيئي كلما قلت الأمراض الناتجة عن البيئة).

الاختصاص العام: المساهمة في تطوير الوضع البيئي والخدمات الصحية في المحافظة بالتعاون مع جهات الاختصاص.

1. قسم شؤون الصحة: متابعة مدى الالتزام بشروط الصحة والسلامة العامة في المحافظة.

2. قسم شؤون البيئة: متابعة مدى الالتزام بالشروط والمعايير البيئية في المحافظة.

يتركز عمل دائرة شؤون الصحة والبيئة في تشكيل لجنة رئيسية (لجنة السلامة العامة) ومنها ينبثق لجان فرعية حيث أن فكرة تشكيل لجنة السلامة العامة جاءت انطلاقاً من القانون الأساسي الفلسطيني بهدف حماية المواطن مهما كانت التكلفة وترسيخ السلم الاجتماعي، الحفاظ على الأمن العام والحفاظ على الاخلاق العامة، ويترأس اللجنة عطفة المحافظ مباشرة وهي جزء من صلاحياته ومهامه في المحافظة وذلك في سياق الحفاظ على حياة وسلامة المواطن وأمنه والحفاظ على اقتصاده، وذلك حفاظاً على المصلحة العامة.



اللجان الفرعية للجنة السلامة العامة



الرقم	اسم اللجنة	أعضاء اللجنة	مهام اللجنة
1	لجنة الصحة والبيئة	محافظه القدس الشريف وزارة الصحة / مديرية القدس سلطة جودة البيئة / مديرية القدس وزارة الزراعة / مديرية القدس	رفع مستوى الوعي البيئي في المجتمع والوصول إلى كافة الفئات. تشكيل نوادي بيئية المحافظة على جودة البيئة متابعة مكبات النفايات العشوائية والعمل على مكافحة هذه الظاهرة ومنعها . الحفاظ على الغطاء النباتي والمحميات الطبيعية وعدم التعرض لها بالقطع او الحرق او الرعي الجائر. متابعة آلية التخلص السليم من المياه العادمة تنظيم ساعات العمل في المصانع والورش الفنية وضبط مستوى الضوضاء . المحافظة على مجاري مياه الأمطار الطبيعية نظيفة . المحافظة على جودة ونقاء الهواء ما أمكن .
2	لجنة ترخيص ومتابعة الحضانات	محافظه القدس الشريف وزارة التنمية الاجتماعية / مديرية القدس وزارة الأشغال العامة / مديرية القدس وزارة الصحة / مديرية القدس مديرية الدفاع المدني	العمل على إيجاد حضانات نموذجية في بيئة صحية تنسيق زيارات دورية مع الشركاء للكشف ومتابعة اوضاع الحضانات من جميع النواحي مثل الامور الصحية والنفسية . التوصية لمنح التراخيص من قبل جهات الاختصاص. متابعة تراخيص الحضانات . تنسيق اجتماعات دورية للقائمين على الحضانات الاستجابة لأي حدث طارئ فيما يخص الحضانات

الرقم	اسم اللجنة	أعضاء اللجنة	مهام اللجنة
3	لجنة المؤسسات والمراكز الإيوائية	محافظة القدس الشريف وزارة التنمية الاجتماعية / مديرية القدس وزارة الأشغال العامة / مديرية القدس وزارة الصحة / مديرية القدس مديرية الدفاع المدني	العمل على إيجاد حاضنة صحية وسليمة للنزلاء والعاملين في هذه المؤسسات. تنسيق زيارات دورية لهذه المؤسسات لمتابعة الأمور الصحية والنفسية ومتطلبات السلامة العامة . متابعة المباني من النواحي الانشائية والظروف البيئية المحيطة في المكان والإطلاع على التراخيص توفير الأمن والأمان ما أمكن لهذه المراكز والقائمين عليها. متابعة ملفات النزلاء من الناحية الاجتماعية والنفسية من خلال مديرية التنمية الاجتماعية . التوصية لمنح التراخيص من قبل جهات الاختصاص.
4	لجنة السلامة على الطرق	محافظة القدس الشريف وزارة النقل والمواصلات / مديرية القدس جهاز الشرطة وزارة لحكم المحلي / مديرية القدس وزارة التربية والتعليم / مديرية القدس المجلس الأعلى للمرور	توفير الأمن على الطرق والحفاظ على انسيابية حركة المرور وبشكل عام . محاربة ظاهرة المركبات الغير قانونية. منع الاعتداء على الشوارع والطرق العامة . إيجاد أرصفة للمشاة . اللوحات الإعلانية على الطرقات تكون ضمن اشتراطات لجنة السلامة العامة . تنظيم وضع المطبات في الطرقات حسب المواصفات . وضع اشارات المرور في الأماكن المناسبة . إيجاد حلول جذرية وخلاقة للأزمات المرورية الخانقة في المحافظة . التوعية المرورية من خلال المدارس وطباعة البروشورات ووسائل الإعلام المسموعة والمرئية ووسائل التواصل الاجتماعي .
5	لجنة المصانع والحرف	محافظة القدس الشريف وزارة الصحة / مديرية الصحة مديرية الدفاع المدني سلطة جودة البيئة / مديرية القدس وزارة الاقتصاد الوطني / مديرية القدس وزارة الحكم المحلي / مديرية القدس وزارة الزراعة / مديرية القدس الغرفة التجارية الغرفة الصناعية	توفير البيئة المناسبة والأمنه للاستثمار. العمل على تنسيق زيارات كشفية ودورية على المصانع للتأكد من التزامها بتطبيق شروط السلامة العامة . مراقبة إدخال المواد الخام للسوق والتأكد من مصادرها . متابعة ظروف العمل والعاملين من النواحي الصحية والبيئية للموظف . التخلص من نفايات المصانع بالطرق الآمنة والسليمة . العمل على دعم المنتج الوطني . منح التسهيلات للمستثمرين . العمل على إيجاد مناطق صناعية .

الرقم	اسم اللجنة	أعضاء اللجنة	مهام اللجنة
6	لجنة المصاعد	محافظه القدس الشريف مديرية الدفاع المدني وزارة العمل / مديرية القدس وزارة الحكم المحلي / مديرية القدس شركة كهرباء القدس	أن يكون المصعد ضمن المخططات الهندسية .
			أن تكون المواد المكونة للمصعد ضمن المواصفات والمقاييس الفلسطينية .
			الكشف بشكل دوري على المصاعد مع الجهات المختصة والتأكد من صيانتها بشكل دوري .
			استخدام رافعات العمل فقط لنقل البضائع وعدم استخدامها للأفراد .
			منح التسهيلات للمستثمرين .
			التوصية لمنح التراخيص من قبل جهات الاختصاص.
7	لجنة الصحة والتموين	محافظه القدس الشريف وزارة الصحة / مديرية القدس وزارة الإقتصاد الوطني / مديرية القدس وزارة الزراعة / مديرية القدس الضابطة الجمركية جهاز الشرطة	توفير بيئة آمنة ومناسبة للإستثمار في هذا المجال .
			ضمان توفر المواد الغذائية بشكل كافي وبجودة عالية .
			أن تكون البضائع المستوردة مطابقة للمواصفات الفلسطينية .
			أن تكون المنتجات المصنعة محليا ضمن المعايير الصحية المطابقة للمواصفات الفلسطينية .
			القيام بجولات دورية على محلات بيع المواد الغذائية والتأكد من الالتزام بشروط الصحة والسلامة العامة.
			التأكد من خلو السوق الفلسطيني من منتجات المستوطنات .
8	لجنة مكافحة التهريب	محافظه القدس الشريف جهاز الأمن الوقائي جهاز الشرطة وزارة الإقتصاد الوطني / مديرية القدس وزارة الزراعة / مديرية القدس وزارة الزراعة / مديرية البيطرة وزارة العمل / مديرية القدس وزارة الصحة / مديرية صحة القدس الضابطة الجمركية	العمل على حماية المنتج الوطني من خلال منع دخول منتجات المستوطنات إلى السوق الفلسطيني.
			توفير بيئة مناسبة وأمنة للمنتج الوطني .
			العمل على مكافحة المنتجات الغير مطابقة للمواصفات الفلسطينية
			تكثيف الرقابة من الجهات ذات الاختصاص على نقاط التماس .
			التنسيق والتشبيك الدائم في هذا المجال وعلى مدار الساعة .

يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية في دائرة شؤون الصحة والبيئة والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراء .

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
دائرة شؤون الصحة والبيئة	1	استقبال شكاوى ومطالب المراجعين	استقبال الشكاوى أو الطلب اما بشكل مباشر من المواطن، او من المكاتب الفرعية، او من الهيئات المحلية بالمحافظة، متابعة الشكاوي التي ترد عبر وسائل الإعلام المختلفة.	موظف الإستقبال، مباشرة لمدير دائرة الصحة والبيئة، او احد موظفي الدائرة.	يتم تنفيذ الإجراء خلال مدة زمنية أقصاها أسبوع عمل .
			يتم تعبئة نموذج الطلب او الشكاوى لدى دائرة شؤون الصحة والبيئة. يتم تعبئة الشكاوى من المراجعين في النموذج في حال عدم ورود كتاب مسبق).	موظف الإستقبال، مباشرة لمدير دائرة الصحة والبيئة، او احد موظفي الدائرة.	
			يتم عرض الشكاوى او المطالبة على عطفوة المحافظ لتحويلها للإدارة العامة.	مكتب المحافظ	
			تقوم الإدارة العامة بتحويل الشكاوى لدائرة الصحة والبيئة لعمل اللازم فيما يخص الشكاوى.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			تقوم دائرة الصحة والبيئة بدراسة موضوع الشكاوى وتحيد الإجراء اللازم بالخصوص.	دائرة الصحة والبيئة	
			اذا تطلب موضوع الشكاوى تشكيل لجنة تقوم دائرة الصحة والبيئة بتشكيل لجنة خاصة حسب موضوع الشكاوى .	دائرة الصحة والبيئة	
			يتم تحديد موعد لقيام اللجنة بجولة ميدانية	دائرة الصحة والبيئة	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			يتم مراسلة الشركاء بشكل رسمي بموعد الجولة الميدانية.	دائرة الصحة والبيئة	
			بعد الانتهاء من الجولة الميدانية تقوم اللجنة بعقد اجتماع ورفع تقرير شامل لجميع التوصيات وموقع من جميع أعضاء اللجنة.	دائرة الصحة والبيئة	
			يتم رفع التقرير بشكل كامل ومفصل يحتوي على جميع مرفقات الشكوى للإدارة العامة.	دائرة الصحة والبيئة	
			تقوم الإدارة العامة برفع التقرير لعطوفة المحافظ.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			يتم متابعة تنفيذ توصيات اللجنة من قبل جهات الاختصاص.	دائرة شؤون الصحة والبيئة والجهات المختصة من الشركاء	
2	الجولات الميدانية الدورية	تقوم لجنة السلامة العامة بجولات ميدانية تفقدية دورية حسب إختصاص جميع اللجان مثل (لجنة المصانع والحرف، لجنة الصحة والتموين... الخ) حيث تقوم اللجنة بهذه الجولات من أجل ضبط السوق من حيث الأسعار والتأكد من بقاء السلع، وخلو السوق من منتجات المستوطنات، جولات ميدانية تفقدية لصالونات التجميل والمراكب الصحية..... الخ	تقوم دائرة شؤون الصحة والبيئة برفع برنامج للزيارات الميدانية اما أسبوعي او شهري للإدارة العامة.	دائرة شؤون الصحة والبيئة .	يتم ترتيب جولات ميدانية بشكل أسبوعي او شهري حسب الحاجة
			رفع برنامج الزيارات لعطوفة المحافظ ونائب المحافظ.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			الموافقة من المحافظ على برنامج الزيارات .	مكتب المحافظ	
			مراسلة الشركاء من لجنة السلامة العامة ببرنامج الزيارات .	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			الخروج بالجولات الميدانية في الموعد المحدد بالبرنامج.	دائرة شؤون الصحة والبيئة والجهات المختصة من الشركاء	
			بعد الإنتهاء من الجولة الميدانية تقوم اللجنة بعقد اجتماع ورفع تقرير شامل	دائرة شؤون الصحة والبيئة او احد موظفي الدائرة	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	3	الجولات الميدانية الخاصة بالحضانات وترخيصها.	لجميع التوصيات وموقع من جميع أعضاء اللجنة.	دائرة شؤون الصحة والبيئة	يتم تنفيذ الإجراء ضمن برنامج العمل الأسبوعي او الشهري.
			يتم رفع التقرير بشكل كامل ومفصل يحتوي على جميع المرفقات للإدارة العامة.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			تقوم الإدارة العامة برفع التقرير لعطوفة المحافظ.	دائرة شؤون الصحة والبيئة والجهات المختصة من الشركاء	
			يتم متابعة تنفيذ توصيات اللجنة من قبل جهات الاختصاص.	مكتب المحافظ، الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			استقبال كتاب رسمي من مديرية التنمية الاجتماعية ببرنامج الزيارات الميدانية للحضانات.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			تحويل الكتاب من الإدارة العامة لدائرة شؤون الصحة والبيئة .	دائرة شؤون الصحة والبيئة .	
			تقوم دائرة شؤون الصحة والبيئة برفع برنامج الزيارات الميدانية بعد التنسيق مع مديرية التنمية الاجتماعية والخروج ببرنامج مفصل للإدارة العامة .	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			رفع برنامج الزيارات لعطوفة المحافظ .	مكتب المحافظ	
			الموافقة من المحافظ على برنامج الزيارات .	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			مراسلة الشركاء من لجنة السلامة العامة ببرنامج الزيارات .	دائرة شؤون الصحة والبيئة والجهات المختصة من الشركاء	
			الخروج بالجولات الميدانية للحضانات في الموعد المحدد بالبرنامج.		



الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			بعد الإنتهاء من الجولة الميدانية للحضانات تقوم اللجنة بعقد اجتماع ورفع تقرير شامل لجميع التوصيات وموقع من جميع أعضاء اللجنة.	دائرة شؤون الصحة والبيئة او احد موظفي الدائرة	
			يتم رفع التقرير بشكل كامل ومفصل يحتوي على جميع المرفقات للإدارة العامة.	دائرة شؤون الصحة والبيئة	
			تقوم الإدارة العامة برفع التقرير لعطوفة المحافظ.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			يتم متابعة تنفيذ توصيات اللجنة من قبل جهات الاختصاص.	دائرة شؤون الصحة والبيئة والجهات المختصة من الشركاء (مديرية التنمية الاجتماعية)	
	4	الجولات الميدانية الموسمية. تقوم لجنة السلامة العامة بعقد اجتماع قبل شهر رمضان وقبل الدخول في فصل الشتاء وفي الاعياد والمناسبات الوطنية او في حالة حدوث أي طارئ يستدعي تدخل لجنة السلامة العامة .	تقوم الإدارة العامة برفع كتاب للمحافظ لعقد اجتماع موسمي.	الإدارة العامة	يتم عقد الاجتماعات وترتيب الجولات الميدانية حسب حاجة العمل خلال 3 ايام عمل
			بعد أخذ الموافقة من المحافظ يتم مراسلة جميع أعضاء لجنة السلامة العامة لعقد الاجتماع برئاسة عطوفة المحافظ.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط ، دائرة شؤون الصحة والبيئة	
			يتم عقد الاجتماع ومناقشة جميع الإمكانات والاحتياجات والخروج بالتوصيات اللازمة.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط ، دائرة شؤون الصحة والبيئة	
			يتم تشكيل لجنة للمتابعة الميدانية خلال الاجتماع.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط ، دائرة شؤون الصحة والبيئة	
			إذا اقتضت الحاجة للقيام بجولة ميدانية تقوم دائرة شؤون الصحة والبيئة برفع كتاب للإدارة العامة بجدول الجولات الميدانية .	دائرة شؤون الصحة والبيئة	



الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			تقوم الإدارة العامة برفع مراسلة لعطوفة المحافظ للموافقة على جدول الجولات الميدانية .	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			بعد أخذ الموافقة من عطوفة المحافظ تقوم اللجنة برفع مراسلات لأعضاء اللجنة بجدول الجولات الميدانية.	دائرة شؤون الصحة والبيئة	
			الخروج بالجولات الميدانية في الموعد المحدد بالبرنامج.	دائرة شؤون الصحة والبيئة ، اللجنة المشكلة	
			بعد الإنتهاء من الجولة الميدانية تقوم اللجنة بعقد اجتماع ورفع تقرير شامل لجميع التوصيات وموقع من جميع أعضاء اللجنة.	دائرة شؤون الصحة والبيئة ، اللجنة المشكلة	
			يتم رفع التقرير بشكل كامل ومفصل يحتوي على جميع المرفقات للإدارة العامة.	دائرة شؤون الصحة والبيئة	
			تقوم الإدارة العامة برفع التقرير لعطوفة المحافظ	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			يتم متابعة تنفيذ توصيات اللجنة من قبل جهات الاختصاص.	دائرة شؤون الصحة والبيئة ، اللجنة المشكلة	



الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	5	عقد الاجتماعات الدورية للجان السلامة العامة.	تقوم الإدارة العامة برفع كتاب للمحافظ لعقد اجتماع دوري.	الإدارة العامة	تتم عملية الترتيب والمراسلات وعقد الاجتماع خلال أسبوع عمل
			بعد أخذ الموافقة من المحافظ يتم مراسلة جميع أعضاء لجنة السلامة العامة لعقد الاجتماع برئاسة المحافظ. عطوفة المحافظ.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط ، دائرة شؤون الصحة والبيئة	
			يتم عقد الاجتماع ومناقشة جميع المعوقات التي تواجه المحافظة .	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط ، دائرة شؤون الصحة والبيئة	
			يتم تشكيل لجنة للمتابعة الميدانية خلال الاجتماع.	الإدارة العامة ، دائرة شؤون الصحة والبيئة	
			إذا اقتضت الحاجة للقيام بجولة ميدانية تقوم دائرة شؤون الصحة والبيئة برفع كتاب للإدارة العامة بجدول الجولات الميدانية .	دائرة شؤون الصحة والبيئة	
			تقوم الإدارة العامة برفع مراسلة لعطوفة المحافظ للموافقة على جدول الجولات الميدانية .	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			بعد أخذ الموافقة من عطوفة المحافظ تقوم اللجنة برفع مراسلات لأعضاء اللجنة بجدول الجولات الميدانية.	دائرة شؤون الصحة والبيئة	
			الخروج بالجولات الميدانية في الموعد المحدد بالبرنامج.	دائرة شؤون الصحة والبيئة ، اللجنة المشكلة	
			بعد الإنتهاء من الجولة الميدانية تقوم اللجنة بعقد اجتماع ورفع تقرير شامل	دائرة شؤون الصحة والبيئة، اللجنة المشكلة	



الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			لجميع التوصيات وموقع من جميع أعضاء اللجنة.		
			يتم رفع التقرير بشكل كامل ومفصل يحتوي على جميع المرفقات للإدارة العامة.	دائرة شؤون الصحة والبيئة	
			تقوم الإدارة العامة برفع التقرير لعطوفة المحافظ.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			يتم متابعة تنفيذ توصيات اللجنة من قبل جهات الاختصاص.	دائرة شؤون الصحة والبيئة، اللجنة المشكلة	

دائرة النوع الاجتماعي

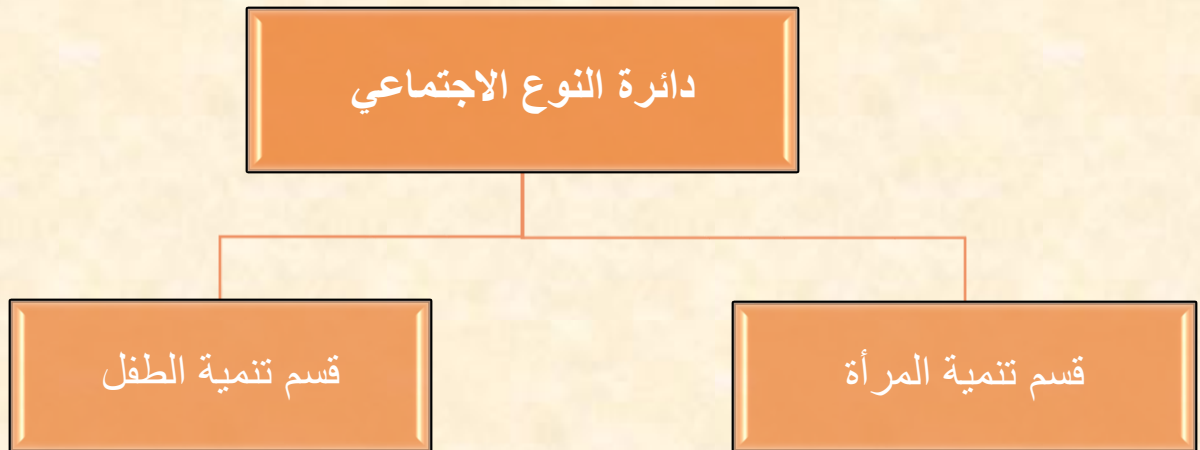
تهدف دائرة النوع الاجتماعي إلى تضمين قضايا المرأة والطفل في سياسات وخطط وبرامج وموازنات المحافظة والمتابعة والتدقيق على تنفيذها من أجل إيجاد مجتمع فلسطيني يتمتع فيه الرجال والنساء والفتيات والفتيان بحقوق المواطنة والفرص المتساوية في كافة المجالات من أجل تحقيق الحياة الكريمة للجميع والتي لن تتحقق إلا في ظل مجتمع فلسطيني ديمقراطي، كما تناقش الدائرة قضايا النهوض بالمرأة، وحماية الطفل وتعزيز حرياتهم الأساسية من خلال القضاء على العنصرية والتمييز العنصري ما يعزز حقوقهم في تقرير المصير والاندماج في مختلف مجالات الحياة في المجتمع.

دائرة النوع الاجتماعي

الاختصاص العام: تعزيز مساهمة ومشاركة المرأة في تنمية المجتمع وتطوير وضع الأطفال في المحافظة

1. قسم تنمية المرأة: المساهمة في تنمية وتطوير وضع المرأة بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.

2. قسم تنمية الطفل: المساهمة في تنمية وتطوير وضع الأطفال بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.



يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية في دائرة النوع الاجتماعي والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراءات .

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
دائرة النوع الاجتماعي	1	المشاركة في اللجان المشكلة من وزارة شؤون المرأة والمنصوص عليها باللوائح والقوانين والمراسيم.	استقبال كتاب من وزارة شؤون المرأة بخصوص موضوع اللجنة.	مكتب المحافظ	يتم تنفيذ الإجراء خلال مدة زمنية أقصاها أسبوع عمل
			تحويل الكتاب للإدارة العامة .	مكتب المحافظ	
			تقوم الإدارة العامة بتحويل الكتاب لدائرة النوع الاجتماعي وتكليف موظف بالحضور .	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			المشاركة بالاجتماعات او الورشات التي تعقدتها اللجنة.	دائرة النوع الاجتماعي	
			رفع تقرير مفصل للإدارة العامة عن الورشة .	دائرة النوع الاجتماعي	
			رفع التقرير لعطوفة المحافظ .	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			أرشفة التقرير في أرشيف الإدارة العامة للتنمية والتخطيط .	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
	2	تعزيز آليات الرعاية والحماية من العنف الأسري للفئات المهمشة والأطفال.	استقبال الحالة	مكتب المحافظ ، الإدارة العامة، دائرة النوع الاجتماعي	يتم ترتيب جولات ميدانية بشكل أسبوعي او شهري حسب الحاجة
			تعبئة نموذج للحالة	دائرة النوع الاجتماعي او المراجع	
			تشكيل لجنة حسب الحالة	عطوفة المحافظ	
			دراسة الحالة	دائرة النوع الاجتماعي واللجنة المشكلة .	
			عقد مؤتمر الحالة مع الشركاء الفعليين	مكتب المحافظ ، الإدارة العامة، دائرة النوع الاجتماعي	
			توصيات العمل مع الحالة .	اللجنة المشكلة من الشركاء ذوي الاختصاص	
			تقييم الحالة	اللجنة المشكلة من الشركاء ذوي الاختصاص	
			رفع التوصيات للمحافظ	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	3	إطلاق فعالية حملة 16 يوم لمناهضة العنف ضد النساء.	استقبال كتاب من وزارة شؤون المرأة بخصوص إطلاق الفعالية.	مكتب المحافظ.	
			تحويل الكتاب للإدارة العامة .	مكتب المحافظ	
			تقوم الإدارة العامة بتحويل الكتاب لدائرة النوع الاجتماعي وتكلف موظف بالحضور .	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			المشاركة في اجتماع وزارة شؤون المرأة لمناقشة الأنشطة والفعاليات لحملة 16 يوم .	دائرة النوع الاجتماعي	
			اعتماد برنامج موحد للفعاليات المركزية لمناهضة العنف.	وزارة شؤون المرأة ودائرة النوع الاجتماعي	
			عقد اجتماع مع المؤسسات النسوية الشريكة لتوحيد برنامج للفعاليات في محافظة القدس بعد أخذ الموافقة من عطفوة المحافظ.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط ، دائرة النوع الاجتماعي .	
			تنفيذ الأنشطة والفعاليات حسب أجندة وجدول زمني محدد ، بعد أخذ الموافقة من عطفوة المحافظ للتنفيذ.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط ، دائرة النوع الاجتماعي.	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	4	ورشات العمل المساهمة في تنمية وتعزيز قدرات المرأة ومساندتها وتفعيل دورها في المجتمع من خلال التمكين السياسي والاقتصادي والاجتماعي والنفسي. وذلك من خلال توفير ورشات تدريبية للنساء بمواضيع متنوعة (الإدارة، التسويق، التمويل، والتسويق الالكتروني)، وبناء شبكة علاقات مع المنظمات النسوية الحكومية والأهلية وتبادل الخبرات في مجال تطبيق الإتفاقيات الدولية الخاصة بالمرأة وحقوق الإنسان و إعداد وتنفيذ البرامج التأهيلية والتدريبية للنساء لأكسابهن مهارات جديدة لرفع مستواهن وكفاءتهن.	تحديد موعد وتفاصيل النشاط	دائرة النوع الاجتماعي	حسب الفعالية وتتراوح من يوم إلى أسبوع
			رفع كتاب مفصل للإدارة العامة للتنمية والتخطيط	دائرة النوع الاجتماعي	
			بعد الموافقة النهائية تقوم الإدارة العامة بمراسلة المحافظ بالمقترح النهائي.	الإدارة العامة	
			بعد أخذ الموافقة من عطوفة المحافظ يتم مراسلة جميع الجهات المختصة بتفاصيل الورشة أو النشاط	دائرة النوع الاجتماعي	
			يتم الترتيب مع الشؤون الإدارية والمالية ووحدة الإعلام لتغطية النشاط.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			تنفيذ النشاط بالموعد والمكان المحدد.	الإدارة العامة، دائرة النوع الاجتماعي وجميع جهات الاختصاص	
			رفع تقرير مفصل بالنشاط للإدارة العامة.	دائرة النوع الاجتماعي	
			تقوم الإدارة العامة برفع التقرير لعطوفة المحافظ.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	5	ترتيب معرض وبازار للمشغولات اليدوية والمطرزات للنساء الرياديات وأعضاء الجمعيات النسوية في المحافظة.	رفع كتاب للإدارة العامة بمقتراح للبازار يشمل جميع التفاصيل (المكان ، الزمان ، التكلفة التقديرية....الخ) .	دائرة النوع الاجتماعي	حسب الفعالية وتتراوح من يوم إلى أسبوع
			بعد الموافقة النهائية تقوم الإدارة العامة بمراسلة المحافظ بالمقترح النهائي.	دائرة النوع الاجتماعي	
			بعد أخذ الموافقة من عطوفة المحافظ لتنفيذ البازار يتم الإعلان عن البازار وفتح باب الانتساب للسيدات للمشاركة .	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			استلام الطلبات وفرزها	دائرة النوع الاجتماعي	
			رفع كتاب للمحافظ بالطلبات الواردة .	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			بعد الموافقة من عطوفة المحافظ على الطلبات يتم التنسيق و ترتيب المكان وتوفير الأمور اللوجيستية .	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط ، دائرة النوع الاجتماعي وجميع جهات الاختصاص	
			مراسلة جميع الجهات المقدمة للطلب والموافق عليها للمشاركة بالبازار.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط ، دائرة النوع الاجتماعي	
			إفتتاح البازار في الموعد المحدد.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط ، دائرة النوع الاجتماعي ، وجميع جهات الاختصاص.	
			رفع تقرير مفصل عن البازار لعطوفة المحافظ.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	6	النشاطات والفعاليات المركزية (يُوم ترفيهي للمسنيات ، فعالية الثامن من آذار وتكريم الموظفات ، نشاط مركزي لفعالية اليوم الوطني للمرأة الفلسطينية، تكريم الموظفات بمناسبة اليوم الوطني للمرأة ، المشاركة بالمسيرات والمناسبات الوطنية، نشاط ليوم الطفل ويوم اليتيم.....الخ)	رفع كتاب للإدارة العامة بمقتراح النشاطات والفعاليات يشمل جميع التفاصيل (المكان ، الزمان، التكلفة التقديرية....الخ)	دائرة النوع الاجتماعي	حسب الفعالية وتتراوح من يوم إلى أسبوع
			بعد الموافقة النهائية تقوم الإدارة العامة بمراسلة المحافظ بالمقترح النهائي.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			بعد اخذ الموافقة من عطوفة المحافظ لتنفيذ النشاطات والفعاليات، يتم القيام بجميع الترتيبات اللازمة لإجراء النشاط.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			القيام بالنشاط في الموعد المحدد.	دائرة النوع الاجتماعي	
			رفع تقرير شامل بعد الانتهاء من النشاط لعطوفة المحافظ .	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
	7	ملف التشغيل يتم العمل من خلال المجلس التنفيذي للتشغيل والتدريب المهني في محافظة القدس برئاسة عطوفة محافظ القدس أو من ينوب عنه .	الترتيب والتنسيق بين محافظة القدس ووزارة العمل لعقد اجتماع أولي لتحديد البرامج.	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط ، وزارة العمل	
			عقد اجتماع لأعضاء المجلس التنفيذي لمجلس التشغيل (ممثل عن كل من : وزارة العمل، التربية والتعليم، مؤسسات التدريب المهني، مؤسسات الNGOs،	محافظة القدس ، وزارة العمل	

الدائرة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			منسقي وزارة العمل ومحافظة القدس) للإطلاع على نتائج ومقترحات الاجتماع الأولي.		
			عقد اجتماعات لأعضاء مجلس التشغيل للإطلاع على نتائج الاجتماعات السابقة للمجلس التنفيذي لوضع الخطط والبرامج التدريبية.	محافظة القدس، وزارة العمل	
			رفع محاضر الاجتماعات والتوصيات للإدارة العامة .	دائرة النوع الاجتماعي	
			رفع محاضر الاجتماعات بشكلها النهائي لعطوفة المحافظ .	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			بعد أخذ الموافقة من قبل عطوفة المحافظ، يتم البدء بتنفيذ التوصيات	مكتب المحافظ، مجلس التشغيل	

الفصل التاسع

دليل إجراءات
الإدارة العامة للشؤون العامة



دليل إجراءات الإدارة العامة للشؤون العامة

الاختصاص العام للإدارة العامة للشؤون العامة

تعزيز دور منظمات المجتمع المدني والشباب، وتوثيق العلاقة مع الأحزاب والقوى السياسية بما يخدم تنمية المجتمع المدني الفلسطيني وتطويره والمساهمة في تطوير الوضع الثقافي والاجتماعي.

المهام والمسؤوليات العامة للإدارة العامة للشؤون العامة

1. المشاركة في صياغة الرؤيا والرسالة، ورسم الخطة الإستراتيجية ضمن نطاق اختصاصه.
2. اعتماد الخطط والبرامج للإدارة العامة واتخاذ القرارات والإجراءات لتنفيذها، بما يضمن تنفيذ أهداف المؤسسة، وتحديد المستويات القياسية لكل مرحلة.
3. مراجعة الخطط والبرامج والأنشطة والنتائج والتوقعات والبدائل مع مدراء الدوائر بشكل منتظم بهدف تحسين الأداء وسير العمل.
4. تقييم المخاطر التي يمكن أن تعترض تنفيذ الخطط، ومتابعة تنفيذ التدابير اللازمة للسيطرة عليها.
5. إعداد التقارير الخاصة بعمل الإدارة العامة ورفعها للجهة المعنية.
6. تحديد الاحتياجات بكافة أشكالها (مادية، مهارتية، تدريبية، معلوماتية، تنمية... الخ) الخاصة بالإدارة العامة وإدراجها ضمن موازنة المؤسسة.
7. الإشراف على عمل موظفي الإدارة العامة وتوزيع الأدوار والمهام في الإدارة العامة.
8. عقد الاجتماعات الدورية وكلما اقتضت الحاجة مع الرؤوسين ومتابعة تنفيذ التوصيات.
9. المشاركة في وضع مؤشرات الأداء للإدارة العامة والتأكد من سير العمل فيها مقارنة مع الخطط والبرامج المقررة.
10. تقييم الموظفين سنوياً وكلما تطلب الأمر.
11. ضمان التنسيق مع الجمعيات والمؤسسات الأهلية والدوائر الحكومية في تقديم الخدمات والمساعدات للمواطنين.
12. الإشراف على تنفيذ البرامج والمشاريع وتوزيع المساعدات للفئات المهمشة التي تنفذ من قبل المحافظة.
13. المساهمة في تعزيز مشاركة الشباب في المجتمع وتنمية قدراتهم.
14. المساهمة في العمل على تنمية الوضع الثقافي والاجتماعي في المحافظة.

الدوائر المنبثقة عن الإدارة العامة للشؤون العامة

❖ دائرة الشؤون الاجتماعية

الاختصاص العام: المساهمة في تطوير الوضع الاجتماعي في المحافظة.

1. قسم المسح الاجتماعي: عمل الدراسات للحالات الاجتماعية وإعداد تقارير عنها.
2. قسم التكافل الاجتماعي: تقديم الاقتراحات لتطوير الوضع الاجتماعي وتنفيذ الخطط وبرامج المساعدات.

❖ دائرة الثقافة والشباب

الاختصاص العام: العمل على تنمية الوضع الثقافي وأوضاع الشباب بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.

1. قسم الثقافة: المساهمة في رفع المستوى الثقافي في المحافظة بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.
2. قسم الشباب: متابعة أوضاع الشباب وإعداد تقارير عن احتياجاتهم والعمل على تلبيتها بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.

❖ دائرة الشؤون السياسية

الاختصاص العام: تنسيق العلاقات مع المؤسسات الأهلية والقوى الوطنية واللجان الشعبية.

3. قسم الأحزاب والقوى السياسية: تعزيز العلاقة والتنسيق مع القوى والأحزاب الوطنية بما يخدم المصلحة العامة.
4. قسم الجمعيات والمنظمات الأهلية: توثيق العلاقة بين المحافظة والجمعيات والمنظمات الأهلية ومتابعة عملها بما ينسجم مع القوانين والتشريعات المتبعة في المحافظة وتقديم التقارير حولها للجهات ذات العلاقة.
5. قسم شؤون الاستيطان والجدار: رفع الوعي الجماهيري والشعبي لمواجهة الجدار والاستيطان واعتداءات قوات الاحتلال.

يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية في الإدارة العامة للشؤون العامة والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراء .

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
الإدارة العامة للشؤون العامة	1	البريد الوارد	استلام البريد الوارد	مكتب المحافظ ، نائب المحافظ ، الإدارات العامة	خلال مدة أقصاها 3 ايام عمل .
			ختم وإعطاء رقم وارد	مكتب المحافظ	
			عرض الكتب الواردة على المدير العام وتحويلها للجهات المعنية	الإدارة العامة للشؤون العامة	
			أرشفة الكتب الواردة	الإدارة العامة للشؤون العامة / الموظف المكلف	
	2	البريد الصادر	إعداد مسودة كتاب	الإدارة العامة للشؤون العامة / الموظف المكلف	خلال مدة أقصاها 3 ايام عمل.
			طباعة الكتاب	الإدارة العامة للشؤون العامة / الموظف المكلف	
			تدقيق الكتاب	الإدارة العامة للشؤون العامة / الموظف المكلف	
			التوقيع	الإدارة العامة للشؤون العامة / الموظف المكلف	
			الأرشفة وتتضمن إعطاء رقم صادر للمعاملة	مكتب المحافظ	
			أرشفة الكتب الصادرة من الإدارة داخل الأرشفة الداخلي للإدارة العامة.	الإدارة العامة للشؤون العامة	
	3	الأعمال الإدارية في الإدارة العامة.	الترتيب لعقد الاجتماعات مع الجهات الخارجية.	الإدارة العامة للشؤون العامة	يتم تنفيذ كافة الإجراءات الإدارية بشكل منظم خلال مدة زمنية قصيرة للوصول لأفضل النتائج.
			رفع مراسلات للشؤون الإدارية والمالية ووحدة العلاقات العامة والإعلام لتجهيز الضيافة وتغطية الاجتماع.	الإدارة العامة للشؤون العامة	
			صياغة محاضر الاجتماعات.	الإدارة العامة للشؤون العامة ، الدوائر ، الاقسام	
			رفع محاضر الاجتماعات لمدير عام الإدارة العامة ولعطوفة المحافظ ونائب المحافظ.	الإدارة العامة للشؤون العامة ، الدوائر ، الاقسام	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			أرشفة محاضر الاجتماعات بالأرشفيف الخاص بالدائرة ورقياً وإلكترونياً.	الإدارة العامة، الدوائر، الأقسام	
			إعداد التقرير الشهري لأنشطة الدائرة.	الإدارة العامة، الدوائر، الأقسام	
			إعداد التقرير النصف سنوي لأنشطة الدائرة.	الموظف المكلف في الإدارة العامة	
			إعداد التقرير الربع سنوي لأنشطة الدائرة.	الموظف المكلف في الإدارة العامة	
			إعداد التقرير السنوي لأنشطة الدائرة.	الموظف المكلف في الإدارة العامة	
	4	تحديد احتياجات الإدارة العامة.	مذكرة داخلية من الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية لتحديد احتياجات الإدارة العامة.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	يتم تحديد احتياجات الدائرة خلال أسبوع.
			تعميم داخلي لجميع الدوائر لتحديد الاحتياجات.	الإدارة العامة للشؤون العامة	
			مقارنة الاحتياجات ومدى تطبيقها.	الدوائر، الأقسام	
			مراسلة المدير العام بهذه الاحتياجات.	الدوائر، الأقسام	
			رفع مذكرة داخلية للإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية بالاحتياجات العامة للإدارة العامة.	الإدارة العامة للشؤون العامة	
	5	تقييم موظفي الدائرة	استلام نماذج التقييمات.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	
			تسليم النماذج للدوائر في الإدارة العامة	الإدارة العامة للشؤون العامة	
			تعبئة النموذج من قبل مدير الدائرة.	دوائر الإدارة العامة للشؤون العامة	
			رفع نموذج تقييم الأداء للمدير العام.	دوائر الإدارة العامة للشؤون العامة	
			رفع نموذج التقييم للشؤون الإدارية.	الإدارة العامة للشؤون العامة	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			أخذ موافقة عطفية المحافظ على نموذج تقييم الأداء.	مكتب المحافظ، الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	
			توقيع موظفي الإدارة العامة على نموذج تقييم الأداء الخاص بكل موظف.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الموارد البشرية	
	6	حضور اجتماعات مع جهات خارجية	توجيه الدعوة من قبل عطفية المحافظ للإدارة العامة.	مكتب المحافظ	يتم التنسيق و حضور الاجتماعات مع جهات خارجية خلال مدة أقصاها يومي عمل.
			تكليف الدائرة من قبل المدير العام لعمل اللازم.	الإدارة العامة للشؤون العامة	
			حضور الاجتماع من قبل الدائرة.	الدائرة المكلفة حسب حاجة العمل.	
			عمل محضر اجتماع ورفع له للإدارة العامة.	الدائرة المكلفة حسب حاجة العمل.	
			يتم رفع المحضر النهائي لعطفية المحافظ	الإدارة العامة للشؤون العامة	
	7	توطيد العلاقة مع مؤسسات المجتمع المدني (وزارة الداخلية، المجلس الأعلى للشباب والرياضة، التنمية الاجتماعي، وزارة الصحة، الحكم المحلي، مديريات التربية والتعليم، مديرية الثقافة، مديرية الزراعة)	عقد الاجتماع الأولي مع الجمعية.	الإدارة العامة للشؤون العامة	
			تزويدنا بالتقرير المالي والإداري لعامين ماضيين.		
			تزويدنا بترخيص الجمعية حسب الأصول.		
			تزويدنا بمجلس إدارة الجمعية المنتخب حسب القانون		
			عمل مسح أممي عن الجمعية.		
			مراسلة المحافظ بدراسة عن الجمعية وبرامجها مع توصية بالمضي قدماً بالتشبيك والاعتذار.		
	8	التشبيك مع المؤسسات الرسمية (مؤسسة أسر الشهداء والجرحى، هيئة مقاومة الجدار والاستيطان،	حسب الاختصاص لكل مؤسسة وذلك بالمراسلات المعتمدة من قبل المحافظ والموجهة لرئيس المؤسسة.	الإدارة العامة للشؤون العامة	
			الشراكة في إدارة وتنفيذ البرامج الخاصة		

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
		وزارة شؤون القدس، وزارة الداخلية، المجلس الأعلى للشباب والرياضة، التنمية الاجتماعي، وزارة الصحة، الحكم المحلي، مديريات التربية والتعليم، مديرية الثقافة، مديرية الزراعة)	باحثيات المواطنين والجمعيات الأهلية غير الربحية.		
	9	برامج المساعدات الإنسانية عينية وموسمية (وحدة المساعدات الإنسانية في ديوان الرئاسة، مؤسسة محمود عباس، الشراء المباشر من المحافظة، صندوق وقفية القدس، مؤسسة العمل ضد الجوع. ومثال ذلك: (موسم فصل الشتاء، مساعدات الطلبة بداية العام الدراسي، الاوبئة، وبرامج شهر رمضان المبارك.	التنسيق مع الجهات المانحة واعتماد المساعدة. مراسلة عطفية المحافظ بالخصوص. إشراك جهات الاختصاص حسب توصيات المحافظ لتنفيذ البرنامج. تحضير الكشوفات للفئة المستهدفة والتأكد من بياناتها قبل اعتمادها. الإشراف على عملية التسليم للجهة التنفيذية (الشركة). التأكد من الالتزام بالقوائم المعتمدة. رفع التقرير النهائي لعطفية المحافظ.	الإدارة العامة للشؤون العامة	
	10	برامج المساعدات الإنسانية النقدية (محافظ القدس، وزارة شؤون القدس، وزارة التنمية الاجتماعية، مؤسسة قدسنا الوقفية)	يتم تحويل الملفات الخاصة بالمساعدات النقدية للدائرة الاجتماعية والتي سيتم ذكر الإجراء المتبع ضمن إجراءات الدائرة الاجتماعية. يتم تحويل الملفات الخاصة بالمساعدات النقدية للدائرة الاجتماعية والتي سيتم ذكر الإجراء المتبع ضمن إجراءات الدائرة الاجتماعية.	الإدارة العامة للشؤون العامة	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	11	دعم الجمعيات	تتوجه الجمعية للمحافظة بكتاب طلب مساعدة.	الجمعية المتقدمة بطلب المساعدة	
			يتم طلب معززات من الجمعية كالتالي: 1. تزويدنا بالتقرير المالي والإداري لعامين ماضيين. 2. تزويدنا بترخيص الجمعية حسب الأصول. 3. تزويدنا بمجلس إدارة الجمعية المنتخب حسب القانون.	الإدارة العامة للشؤون العامة	
			مراسلة الجهات الأمنية لعمل المسح الأمني.	نائب المحافظ	
			التأكد من جدوى المشروع المقدم.	الإدارة العامة للشؤون العامة ، مدير الدائرة المختص من الإدارة العامة	
			مراسلة المحافظ بدراسة عن الجمعية وبرامجها مع توصية بالمضي قدماً بالتشبيك والاعتذار.	الإدارة العامة للشؤون العامة	
			الموافقة على طلب الجمعية.	عطوفة المحافظ	
			مراسلة الجهات المانحة لدعم الجمعية.	عطوفة المحافظ	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	12	عمل دراسة مشروع أو برنامج لفئة معينة لإحدى الدوائر في الإدارة العامة	مراسلة المحافظ بالمقترح	الإدارة العامة للشؤون العامة	
			موافقة عطوفة المحافظ على المقترح	عطوفة المحافظ	
			مراسلة الجهات الرسمية لعقد اجتماع ومناقشة البرنامج	الإدارة العامة للشؤون العامة	
			مراسلة العلاقات العامة في محافظة القدس لتغطية الاجتماع وتوفير الاحتياجات اللوجستية	الإدارة العامة للشؤون العامة	
			مراسلة مكتب المحافظ لحجز القاعة	الإدارة العامة للشؤون العامة	
			مراسلة الإدارة العامة للشؤون المالية والإدارية لتوفير الضيافة	الإدارة العامة للشؤون العامة	
			عقد اجتماع مع الشركاء لمناقشة تنفيذ البرنامج وتحديد الأثر المالي والفئة المستهدفة ومكان تنفيذ البرنامج والخروج بالتوصيات والقرارات	الإدارة العامة للشؤون العامة ومدير الدائرة المختصة العلاقات العامة والإعلام	
			صياغة محضر الاجتماع والتوصيات	الموظف المكلف / مدير الدائرة	
			مراسلة عطوفة المحافظ بالتوصيات والقرارات	الإدارة العامة للشؤون العامة	
			متابعة توصيات المحافظ بالخصوص	الإدارة العامة للشؤون العامة مدير الدائرة المختص	

يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية الخاصة في دائرة الشؤون السياسية والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراء .

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
دائرة الشؤون السياسية	1	المشاركة في إعداد الخطة العامة للإدارة العامة وإعداد الخطة التنفيذية للدائرة ومتابعة تنفيذها	مراسلة المدير العام للمشاركة في وضع الخطة العامة والخطة التنفيذية للدائرة .	دائرة الشؤون السياسية	خلال مدة أقصاها 3 ايام عمل .
			مراسلة عطوفة المحافظ بشأن الموافقة على إعداد الخطة .	الإدارة العامة للشؤون العامة	
			تشكيل فريق العمل لإعداد الخطة.	الإدارة العامة للشؤون العامة، دائرة الشؤون السياسية	
			تحديد الأهداف ومراحل إعداد الخطة.	دائرة الشؤون السياسية	
			تقسيم المهام على فريق العمل وتحديد جدول زمني للخطة.	الإدارة العامة للشؤون العامة، دائرة الشؤون السياسية	
			مراسلة عطوفة المحافظ لاعتماد الخطة النهائية والموافقة عليها.	الإدارة العامة للشؤون العامة	
	2	الإشراف على تنفيذ الخطط والبرامج والسياسات المقررة والتأكد من سلامة ودقة التنفيذ والالتزام بها	متابعة تنفيذ المهام وتحضير تقارير التنفيذ.	دائرة الشؤون السياسية	
			تقييم تنفيذ الخطة والتغذية الراجعة .	دائرة الشؤون السياسية	
			مراسلة المدير العام بتقرير الإنجاز.	دائرة الشؤون السياسية	
			مراسلة عطوفة المحافظ بتقرير الإنجاز للتوصيات والمتابعة.	الإدارة العامة للشؤون العامة	
	3	الإشراف على الموظفين العاملين في الدائرة ومتابعة تقييم أدائهم وإنجازاتهم وفق المؤشرات ومعايير تقييم الأداء في الوظيفة العمومية	متابعة عمل الموظفين وطلب تقارير دورية لتفاصيل عملهم.	دائرة الشؤون السياسية	
			مطابقة عمل الموظفين مع مؤشرات ومعايير التقييم.	دائرة الشؤون السياسية	
			التقييم النهائي لعمل الموظفين.	دائرة الشؤون السياسية	
			مراسلة المدير العام بالتقييم.	دائرة الشؤون السياسية	
			مراسلة عطوفة المحافظ بالتقييم.	الإدارة العامة للشؤون العامة	
			متابعة عمل الموظفين وطلب تقارير دورية لتفاصيل عملهم.	دائرة الشؤون السياسية	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	4	إعداد التقارير وتوفير البيانات والمعلومات ذات العلاقة بالدائرة وتقديمها للمسؤول المباشر	تحديد الهدف من أي تقرير وتحديد موضوع التقرير	دائرة الشؤون السياسية	
			جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدائرة	دائرة الشؤون السياسية	
			تحضير التقرير النهائي وتقديمه للمسؤول المباشر	دائرة الشؤون السياسية	
			مراسلة عطفية المحافظ بالتقرير	الإدارة العامة للشؤون العامة	
	5	التنسيق مع القوى الوطنية والمؤسسات الأهلية واللجان الشعبية في عقد الاجتماعات والندوات والفعاليات والمهرجانات في المحافظة	تحديد الهدف من النشاط (اجتماعات، ندوات، وأنشطة) ومراسلة المدير العام بالخصوص	دائرة الشؤون السياسية	
			التنسيق مع جهة الاختصاص التي ستقوم بتنفيذ النشاط لتوفير المستلزمات أو أية دعم مطلوب	دائرة الشؤون السياسية	
			مراسلة عطفية المحافظ بالنشاط والمستلزمات المطلوبة	الإدارة العامة للشؤون العامة	
			الحضور والمشاركة في الفعالية وتحضير تقرير للمدير العام يشمل التقييم والتوصيات	دائرة الشؤون السياسية	
			مراسلة عطفية المحافظ بالتقرير والتوصيات	الإدارة العامة للشؤون العامة	
	6	تهيئة الأجواء لممارسة النشاطات السياسية في المحافظة في جو ديمقراطي واحترام الرأي الآخر	تذليل العقبات أمام المؤسسات التي تمارس نشاطات سياسية وتقديم الدعم اللازم لها بما يخدم الأجندة الوطنية	دائرة الشؤون السياسية المدير العام	
			تنفيذ نشاطات مؤازرة للمواطنين والتي تمس المجتمع بشكل عام (أسر الشهداء والجرحى والأسرى)	الإدارة العامة للشؤون العامة، دائرة الشؤون السياسية وحدة العلاقات العامة والإعلام	
			التنسيق مع الجهات المختصة من كادر المحافظة (العلاقات العامة والإعلام)	الإدارة العامة للشؤون العامة، دائرة الشؤون السياسية	
			التنسيق مع الجهات المختصة خارج المحافظة للمشاركة والتغطية الصحفية	الإدارة العامة للشؤون العامة	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	7	متابعة ملف الجدار والإستييطان واعتداءات قوات الاحتلال في المحافظة بالتنسيق مع الدوائر والجهات ذات العلاقة	1. اعتماد وتنفيذ برامج وطنية لتعزيز صمود المواطنين في المناطق المحاذية لجدار الفصل العنصري والتجمعات البدوية، وللمواطنين الذين يتعرضون لاعتداءات المستوطنين ومن هذه البرامج: • توفير وتسهيل التأمينات الصحية. • إنشاء وتأهيل للبنية التحتية (ماء، كهرباء، طرق) • دعمهم باحتياجات موسمية (أغطية وصوبات) • إيجاد فرص عمل. • تسييج أراضي واستصلاحها واستغلالها للإنتاج. • متابعة أمورهم القانونية. • إنشاء غرف صفية وتوفير مستلزمات دراسية (حقائب وقرطاسية) • تعويض خسائر ناتجة من اعتداءات المستوطنين. • تقديم الدعم والمشاركة في موسم قطف الزيتون. • إصدار تصاريح للعمل أو العلاج.	عطوفة المحافظ الإدارة العامة للشؤون العامة، دائرة الشؤون السياسية المجلس التنفيذي	
			2. يتم تنفيذ البرامج السابقة بعد موافقة وإقرار عطوفة المحافظ	الإدارة العامة للشؤون العامة، دائرة الشؤون السياسية	
			3. يتم دراسة الاحتياجات اللازمة لكل برنامج ومراسلة عطوفة المحافظ لتأمينها.	الإدارة العامة للشؤون العامة، دائرة الشؤون السياسية	
			4. التنسيق والتشبيك مع الجهات المختصة في كل برنامج (المجلس التنفيذي، هيئة مقاومة الجدار والاستيطان، المؤسسات الداعمة لمثل هذه البرامج).	الإدارة العامة للشؤون العامة، دائرة الشؤون السياسية	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			5. تحضير تقارير إنجاز لكل نشاط او برنامج ومراسلة عطوفة المحافظ بالنتائج والتوصيات	الإدارة العامة للشؤون العامة، دائرة الشؤون السياسية	
	8	العمل على تطوير أداء الجمعيات والمنظمات الأهلية بما يخدم أهداف المحافظة	1. تعزيز صمود الجمعيات والمنظمات الأهلية وتوفير الدعم اللازم لها من المحافظة كما يلي: • تتقدم الجمعية بطلب دعم برنامج او نشاط تنوي تنفيذه. • دراسة الوضع القانوني والإداري للجمعية والتحقق من سلامة إجراءاتها ضمن أجندة وطنية. • دراسة المستلزمات والاحتياجات المطلوبة. • توجيه مراسلة لعطوفة المحافظ للموافقة والإيعاز لمن يلزم لتقديم الدعم (مستلزمات او دعم مالي). متابعة تنفيذ النشاط وتقديم تقرير بالنتائج والتوصيات لعطوفة المحافظ.	الإدارة العامة للشؤون العامة، دائرة الشؤون السياسية	
			2. تذليل العقبات أمام الجمعيات في تنفيذ برامجها بالتنسيق مع جهات الاختصاص.	الإدارة العامة للشؤون العامة، دائرة الشؤون السياسية	
			3. توجيه الدعم الخارجي والمؤسسات المانحة لتطوير عمل الجمعيات الأهلية من خلال تزكية مشاريعها للمؤسسات المانحة لدعمها وتمويلها.	الإدارة العامة للشؤون العامة، دائرة الشؤون السياسية	

يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية الخاصة في دائرة الثقافة والشباب والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراء .

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
دائرة الثقافة والشباب	1	المشاركة في إعداد الخطة العامة للإدارة العامة وإعداد الخطة التنفيذية للدائرة ومتابعة تنفيذها	مراسلة المدير العام للمشاركة في وضع الخطة العامة والخطة التنفيذية للدائرة .	دائرة الثقافة والشباب	خلال مدة أقصاها 3 ايام عمل .
			مراسلة عطوفة المحافظ بشأن الموافقة على إعداد الخطة .	الإدارة العامة للشؤون العامة	
			تشكيل فريق العمل لإعداد الخطة.	الإدارة العامة للشؤون العامة، دائرة الثقافة والشباب	
			تحديد الأهداف ومراحل إعداد الخطة.	دائرة الثقافة والشباب	
			تقسيم المهام على فريق العمل وتحديد جدول زمني للخطة.	الإدارة العامة للشؤون العامة، دائرة الثقافة والشباب	
			مراسلة عطوفة المحافظ لاعتماد الخطة النهائية والموافقة عليها.	الإدارة العامة للشؤون العامة	
	2	الإشراف على تنفيذ الخطط والبرامج والسياسات المقررة والتأكد من سلامة ودقة التنفيذ والالتزام بها	متابعة تنفيذ المهام وتحضير تقارير التنفيذ.	دائرة الثقافة والشباب	
			تقييم تنفيذ الخطة والتغذية الراجعة.	دائرة الثقافة والشباب	
			مراسلة المدير العام بتقرير الإنجاز.	دائرة الثقافة والشباب	
			مراسلة عطوفة المحافظ بتقرير الإنجاز للتوصيات والمتابعة.	الإدارة العامة للشؤون العامة	
	3	الإشراف على الموظفين العاملين في الدائرة ومتابعة تقييم أدائهم وانجازاتهم وفق المؤشرات ومعايير تقييم الأداء في الوظيفة العمومية	متابعة عمل الموظفين وطلب تقارير دورية لتفاصيل عملهم.	دائرة الثقافة والشباب	
			مطابقة عمل الموظفين مع مؤشرات ومعايير التقييم.	دائرة الثقافة والشباب	
			التقييم النهائي لعمل الموظفين .	دائرة الثقافة والشباب	
			مراسلة المدير العام بالتقييم.	دائرة الثقافة والشباب	
			مراسلة عطوفة المحافظ بالتقييم.	الإدارة العامة للشؤون العامة	
			متابعة عمل الموظفين وطلب تقارير دورية لتفاصيل عملهم.	دائرة الثقافة والشباب	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	4	إعداد التقارير وتوفير البيانات والمعلومات ذات العلاقة بالدائرة وتقديمها للمسؤول المباشر	تحديد الهدف من أي تقرير وتحديد موضوع التقرير	دائرة الثقافة والشباب	
			جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدائرة	دائرة الثقافة والشباب	
			تحضير التقرير النهائي وتقديمه للمسؤول المباشر	دائرة الثقافة والشباب	
			مراسلة عطفية المحافظ بالتقرير	الإدارة العامة للشؤون العامة	
	5	المساهمة في توفير الدعم والمساعدة للأنشطة والفعاليات الثقافية والشبابية	تتقدم أي مؤسسة شبابية او ثقافية (غير حكومية) بطلب رعاية او تمويل نشاط من خلال كتاب موجه لعطوفة المحافظ	المؤسسة المتقدمة بطلب المساعدة	
			تحويل الكتاب من عطوفة المحافظ إلى المدير العام	مكتب عطوفة المحافظ	
			تكليف مدير الدائرة بمتابعة عمل المؤسسة والاطلاع على تفاصيل النشاط.	الإدارة العامة للشؤون العامة	
			التحقق من تسجيل المؤسسة وقانونيتها وعملها ضمن أجندة وسياسات وطنية	الإدارة العامة للشؤون العامة، دائرة الثقافة والشباب	
			التواصل مع المؤسسة المتقدمة والحصول على التقرير المالي والإداري لعامين سابقين	الإدارة العامة للشؤون العامة	
			دراسة الملف ورفع التوصية لعطوفة المحافظ بالقبول او الرفض والمبرر لذلك	الإدارة العامة للشؤون العامة	
			بعد موافقة عطوفة المحافظ على التوصية يتم مراسلة الشؤون الإدارية والمالية بتقديم الرعاية والدعم اللازم للمؤسسة	عطوفة المحافظ	
			متابعة تنفيذ النشاط او الفعالية ورفع التقييم للمدير العام	دائرة الثقافة والشباب	
			مراسلة عطوفة المحافظ بالتقييم والمخرجات	الإدارة العامة للشؤون العامة	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	6	التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لدعم وتطوير نشاطات الشباب	تحديد النشاط المقترح تنفيذه (وفق الخطة السنوية) الفئة المستهدفة، مكان التنفيذ، طبيعة النشاط، الهدف، الميزانية المتوقعة، فريق العمل، تحديد الاحتياجات.	دائرة الثقافة والشباب	ثلاثة أسابيع
			مراسلة عطفية المحافظ للموافقة على تنفيذ نشاط	الإدارة العامة للشؤون العامة	
			التشبيك مع الجهات ذات الاختصاص لتنفيذ النشاط مؤسسات شبابية، أندية، جمعيات، مدارس، جامعات	دائرة الثقافة والشباب	
			تقسيم المهام على فريق العمل (موظفي الدائرة والجهة التي تم التشبيك معها).	عطفية المحافظ	
			مراسلة وحدة العلاقات العامة لتغطية النشاط إعلامياً.	الإدارة العامة للشؤون العامة	
			مراسلة الشؤون الإدارية لتوفير الاحتياجات اللازمة للنشاط.	الإدارة العامة للشؤون العامة	
			متابعة تنفيذ النشاط.	دائرة الثقافة والشباب	
			مراسلة المدير العام بالتقييم ومخرجات النشاط.	دائرة الثقافة والشباب	
			مراسلة عطفية المحافظ بالتقييم ومخرجات النشاط.	الإدارة العامة للشؤون العامة	
	7	المساهمة مع الجهات ذات العلاقة في عقد المؤتمرات ذات الطابع الثقافي	مراسلة عطفية المحافظ للموافقة على المساهمة في عقد مؤتمر ثقافي وإيفادته بالتفاصيل المخطط عملها	الإدارة العامة للشؤون العامة	
			تحديد أهداف المؤتمر بوضوح. تحديد الهدف من عقد المؤتمر	الإدارة العامة للشؤون العامة	
			اختيار موضوع مهم ومثير للاهتمام في الثقافة وتحديد من سيكون المضيف او المتحدث الرئيسي بالتنسيق مع جهات الاختصاص	دائرة الثقافة والشباب	
			التخطيط للمؤتمر بتحديد الجلسات وورش العمل والعروض التي ستكون جزءاً من المؤتمر	دائرة الثقافة والشباب	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			تحديد تاريخ ومكان مناسبين	الإدارة العامة للشؤون العامة، دائرة الثقافة والشباب، المتحدثين المختصين	
			جذب المشاركين من خلال الترويج عبر وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني والمواقع المختلفة	الإدارة العامة للشؤون العامة، دائرة الثقافة والشباب	
			تجهيز المواد والمعدات وتأمينها بالتنسيق مع الشؤون المالية والإدارية من مواد عرض وشاشات وميكروفون وضيافة من طعام وشراب وغيرها	الإدارة العامة للشؤون العامة، دائرة الثقافة والشباب، وحدة العلاقات العامة والإعلام	
			التنسيق مع وحدة العلاقات العامة والإعلام لتغطية المؤتمر والفعاليات	الإدارة العامة للشؤون العامة	
			تنظيم ورش العمل والفعاليات الجانبية وإتاحة الفرصة للمشاركة من قبل الحضور	الإدارة العامة للشؤون العامة	
	8	تشجيع إنشاء المكتبات والمتاحف والمسارح والعمل على زيادة الإنتاج الثقافي والفني وتنوعه بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة	المشاركة في كافة الفعاليات التي تعمل على زيادة الإنتاج الثقافي والفني مع الشركاء ورفع التوصيات لتطوير هذا الإنتاج بعد موافقة المدير العام وعطوفة المحافظ	دائرة الثقافة والشباب	
			التشبيك مع الجهات المختصة لتوجيه الدعم وتطوير المرافق التي تعنى بالإنتاج الثقافي والفني	دائرة الثقافة والشباب	
			التوصية بدعم الفنانين والمبدعين وتنمية المشهد الثقافي	دائرة الثقافة والشباب	
	9	العمل على تطوير العلاقات الخارجية مع المؤسسات المماثلة في الوطن والخارج	المشاركة في الفعاليات المشتركة لتعزيز التواصل وبناء العلاقات	دائرة الثقافة والشباب	
			التوصية بدعم المؤسسات المقدسية التي تجمع بين المؤسسات الشبابية والثقافية لتعزيز التعاون وتبادل الأفكار.	دائرة الثقافة والشباب	
			التفاعل مع المشاريع والأنشطة الدولية المشتركة	دائرة الثقافة والشباب	
			التنظيم لمؤتمرات وملتقيات تجمع مختلف المؤسسات لتبادل الأفكار	دائرة الثقافة والشباب	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			5.تنظيم ورش عمل وبرامج مشتركة لتعزيز وتوسيع مجالات التعاون	دائرة الثقافة والشباب	
			تنفيذ الخطوات السابقة بعد موافقة المدير العام وعطوفة المحافظ من خلال توجيه مراسلات من مدير الدائرة	دائرة الثقافة والشباب	
10		المساهمة في الحفاظ على التراث الثقافي والحضاري بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة	تقديم فرص تدريب وتوجيه الشباب للمعرفة حول القيمة الثقافية والحضارية للتراث الفلسطيني	دائرة الثقافة والشباب، التربية والتعليم المجلس الأعلى للشباب والرياضة	
			المشاركة في الفعاليات والمعارض الغنية بالتراث الثقافي والحضاري الفلسطيني ورفع مراسلة للمدير العام بالتوصيات	دائرة الثقافة والشباب	
			تشجيع السياحة الثقافية وتنظيم جولات للأماكن الأثرية في المدينة المقدسة	دائرة الثقافة والشباب	
			توجيه التوصيات لحماية المواقع التاريخية والأثرية بما في ذلك الصيانة والترميم	الإدارة العامة للشؤون العامة، دائرة الثقافة والشباب	
			الاهتمام بالدراسات والأبحاث التي توثق التاريخ والتراث الثقافي ونشرها عبر مختلف مواقع التواصل	دائرة الثقافة والشباب، العلاقات العامة والإعلام	
			يتم تنفيذ الخطوات السابقة من خلال مراسلة المدير العام ومن ثم مراسلة عطوفة المحافظ للإقرار والموافقة	الإدارة العامة للشؤون العامة، دائرة الثقافة والشباب	

يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية الخاصة في الدائرة الاجتماعية والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراء .

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
الدائرة الاجتماعية	1	مساعدات نقدية على خلفية وضع اقتصادي سيء	استقبال المراجعين	الدائرة الاجتماعية	يعتمد على استكمال المواطن للمعززات.
			تعبئة نموذج طلب مساعدة.	الدائرة الاجتماعية	
			طلب الاوراق المعززة للصرف والتي تشمل (صورة هوية الزوج/ة ، كتاب موجهة إلى عطوفة المحافظ، كتاب من البلدية، كتاب الإقليم او تنظيم او لجنة شعبية).	الدائرة الاجتماعية	
			رفع مراسلة إلى المدير العام بالخصوص مع التوصية	الدائرة الاجتماعية	
			رفع مراسلة من المدير العام لعطوفة المحافظ للمصادقة عليها وتحويلها للإدارة العامة لشؤون الإدارية والمالية ، لعمل ما يلزم.	الدائرة الاجتماعية	
			المتابعة مع الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية إلى حين انتهاء المعاملة.	الدائرة الاجتماعية	
			التواصل هاتفياً مع المواطن للحضور واستلام مساعدته.	الدائرة الاجتماعية	
	2	مساعدات نقدية على خلفية علاج	استقبال المراجعين	الإدارة العامة للشؤون العامة، الدائرة الاجتماعية	يعتمد على احضار المواطن للمعززات.
			تعبئة نموذج طلب مساعدة.	الإدارة العامة للشؤون العامة، الدائرة الاجتماعية	
			طلب الاوراق المعززة للصرف والتي تشمل (التقرير الطبي على أن يكون جديد أي نفس السنة التي يتقدم فيها المواطن لطلب المساعدة، صورة هوية الزوج/ة ، كتاب موجهة إلى عطوفة المحافظ، كتاب من البلدية، كتاب إقليم او تنظيم او لجنة شعبية).	الإدارة العامة للشؤون العامة، الدائرة الاجتماعية	
			رفع مراسلة إلى المدير العام بالخصوص مع التوصية	الإدارة العامة للشؤون العامة، الدائرة الاجتماعية	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			رفع مراسلة من المدير العام لعطوفة المحافظ للمصادقة عليها وتحويلها للإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية ، لعمل ما يلزم.	الإدارة العامة للشؤون العامة، الدائرة الاجتماعية	
			المتابعة مع الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية إلى حين إنهاء المعاملة.	الإدارة العامة للشؤون العامة، الدائرة الاجتماعية	
			التواصل هاتفياً مع المواطن للحضور واستلام مساعدته.	الإدارة العامة للشؤون العامة، الدائرة الاجتماعية	
	3	مساعدات عينية (حقائب مدرسية، أغطية، صوبات، مواد تموينية).	استقبال المراجعين التحقق من البيانات التالية: 1. الوضع الإقتصادي للأسرة. 2. عدد أفراد الأسرة. 3. مصادر دخل الأسرة. 4. عدد الأبناء في الجامعات والمدارس. 5. وجود مرضى بالأسرة. التحقق من البوابة الموحدة للمساعدات للتأكد من أنه لم يحصل على أي مساعدة من أي جهة أخرى.	الدائرة الاجتماعية	
			استقبال المراجعين التحقق من البيانات التالية: 1. الوضع الإقتصادي للأسرة. 2. عدد أفراد الأسرة. 3. مصادر دخل الأسرة. 4. عدد الأبناء في الجامعات والمدارس. 5. وجود مرضى بالأسرة. التحقق من البوابة الموحدة للمساعدات للتأكد من أنه لم يحصل على أي مساعدة من أي جهة أخرى.	الدائرة الاجتماعية	
	4	مساعدات عينية التشبيك مع مؤسسات حكومية وغير حكومية	استقبال المراجعين التحقق من البيانات التالية: 1. الوضع الإقتصادي للأسرة. 2. عدد أفراد الأسرة. 3. مصادر دخل الأسرة. 4. عدد الأبناء في الجامعات والمدارس. 5. وجود مرضى بالأسرة. التحقق من البوابة الموحدة للمساعدات للتأكد من أنه لم يحصل على أي مساعدة من أي جهة أخرى.	الدائرة الاجتماعية	
			استقبال المراجعين التحقق من البيانات التالية: 1. الوضع الإقتصادي للأسرة. 2. عدد أفراد الأسرة. 3. مصادر دخل الأسرة. 4. عدد الأبناء في الجامعات والمدارس. 5. وجود مرضى بالأسرة. التحقق من البوابة الموحدة للمساعدات للتأكد من أنه لم يحصل على أي مساعدة من أي جهة أخرى.	الدائرة الاجتماعية	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	5	مساعدة طبية (أدوات طبية مساندة، كراسي كهربائية متحركة، كراسي متحركة، سماعات).	كتاب إلى عطوفة المحافظ.	الإدارة العامة للشؤون العامة، الدائرة الاجتماعية	
			تقرير طبي.	الإدارة العامة للشؤون العامة، الدائرة الاجتماعية	
			صورة هوية المريض.	الإدارة العامة للشؤون العامة، الدائرة الاجتماعية	
			مراسلة المؤسسات الحكومية والأهلية بالخصوص.	الإدارة العامة للشؤون العامة، الدائرة الاجتماعية	
	6	استصدار تأمين صحي / شؤون اجتماعية	عمر المريض ووضع الإقتصادي.	الإدارة العامة للشؤون العامة، الدائرة الاجتماعية	ثلاثة أسابيع
			سبب حاجته لتأمين.	الإدارة العامة للشؤون العامة، الدائرة الاجتماعية	
			التقرير الطبي.	الإدارة العامة للشؤون العامة، الدائرة الاجتماعية	
			التواصل هاتفياً مع مديرية التنمية وشرح حالة المريض.	الإدارة العامة للشؤون العامة، الدائرة الاجتماعية	
			إرسال مراسلة لمدير التنمية الاجتماعية بالخصوص.	الإدارة العامة للشؤون العامة، الدائرة الاجتماعية	
			إرسال المريض إلى مكتب التنمية الأقرب له من أجل استكمال الإجراءات.	الإدارة العامة للشؤون العامة، الدائرة الاجتماعية	
			المتابعة الهاتفية مع مديرية التنمية للتأكد من حصول المواطن على التأمين.	الإدارة العامة للشؤون العامة، الدائرة الاجتماعية	
	7	المساعدة في الحصول على تحويلات طبية	التقرير الطبي.	الإدارة العامة للشؤون العامة، الدائرة الاجتماعية	
			المستشفى الذي يتعالج به المريض.	الإدارة العامة للشؤون العامة، الدائرة الاجتماعية	
			التواصل هاتفياً مع قسم التحويلات في مديرية الصحة، من أجل تذليل الإشكالات التي تواجه بعض المرضى عند توجيههم إلى مديرية الصحة للحصول على تحويلات علاجية (خاصة تحويلات شراء الخدمة).	الإدارة العامة للشؤون العامة، الدائرة الاجتماعية	



الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	8	مساعدات للطلبة الجامعيين من خلال التنسيق مع المانحين.	تعبئة نموذج عن الوضع الإقتصادي للأسرة. صورة عن بطاقة الطالب صورة الهوية. صورة عن كشف العلامات. تقارير طبية في حال كان رب الأسرة مريض. صورة عن الكلوش او قسيمة الراتب للأب في حال كان موظف.	الدائرة الاجتماعية	
	9	تقديم مشاريع تنمية صغيرة مستدامة بالتنسيق مع الجهات المانحة	تعبئة إستمارة طلب مشروع، وتشمل بيانات الأسرة، نوع المشروع، الخبرة في هذا المجال).	الإدارة العامة للشؤون العامة، الدائرة الاجتماعية	
	10	برامج لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة في المؤسسات الإيوائية، تقديم أغذية شتوية لهم	التواصل مع مدراء المؤسسات والتنسيق معهم على موعد لعمل الزيارة لتزويدنا بقائمة أسماء. زيارات ميدانية لعدد من ذوي الاحتياجات الخاصة في منازلهم.	الإدارة العامة للشؤون العامة، الدائرة الاجتماعية	

يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية الخاصة باللجنة المقدسية العليا لمتابعة ملف المخدرات والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراء .

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
اللجنة المقدسية العليا لمتابعة ملف المخدرات	1	جلسات اللجنة المقدسية العليا لمتابعة ملف المخدرات	تعقد جلسات اللجنة في الأسبوع الأول من بداية كل شهر.	أعضاء اللجنة: ممثلي المؤسسات المقدسية والدوائر الحكومية العاملة في مجال الوقاية والعلاج من أفة المخدرات وهم:	تعقد جلسات اللجنة في الأسبوع الأول من كل شهر بشكل دوري يتم عقد جلسات طارئة "وفق بنود في النظام الداخلي"
			يرأس محافظ القدس جلسات اللجنة وفي حال غيابه يتولى نائب المحافظ رئاسة اللجنة وفي حال غياب الاثنين يدير الجلسة منسق اللجنة.		
			تعقد اللجنة جلساتها بدعوة من منسق اللجنة ويتم تحضير أجندة الاجتماع وعرضها على عطفة نائب المحافظ.		
			يتم توجيه مراسلة من منسق اللجنة لعطفة المحافظ بمقتراح أجندة الاجتماع لتعديلها أو إقرارها.		
			يتم التنسيق مع مدير مكتب عطفة المحافظ لحجز قاعة الاجتماع مسبقاً.		
			يتم توجيه مراسلة من منسق اللجنة إلى وحدة العلاقات العامة والإعلام لتغطية الاجتماع إعلامياً.		
			يتم توجيه مراسلة لمدير الشؤون المالية والإدارية لتحضير مستلزمات الاجتماع "الضيافة".		
			يتم توجيه دعوات "كتب رسمية" لأعضاء اللجنة مرفق معها أجندة الاجتماع.		
			تعقد اللجنة باكتمال النصاب (ثلاثي الأعضاء).		
			يتم مناقشة أجندة الاجتماع وأية مستجدات خلال الجلسة.		
			تصدر اللجنة قراراتها وتوصياتها بالأغلبية وإذا تساوت الأصوات يرجح الجانب الذي يصوت مع رئيس اللجنة.		
				1. ممثل عن إدارة مكافحة المخدرات	
				2. ممثل عن مديرية الصحة.	
				3. ممثل عن مديرية التنمية الاجتماعية	
				4. ممثل عن تربية ضواحي القدس	
				5. ممثل عن تربية القدس (المدينة)	
				6. ممثل عن جمعية الصديق الطيب	
				7. ممثل عن جمعية الهدى	
				8. ممثل عن دائرة تنمية الشباب (بيت الشرق)	
				9. ممثل عن برج اللقلق.	
				10. ممثل عن دائرة الاوقاف الاسلامية	
				11. ممثل عن المجلس الأعلى للشباب والرياضة	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			يتم توثيق الجلسة ضمن محضر ومخاطبة المحافظ ورفع التوصيات. تنفيذ التوصيات والقرارات الصادرة في المحضر كل حسب اختصاصه.		
	2	متابعة حالات الادمان والتعاطي التي تعرض على المحافظة واتخاذ الإجراءات المناسبة بحققها	حضور أحد أفراد أسرة المدمن (درجة أولى) إلى مقر المحافظة وتعبئة طلب علاج. تحديد الجمعية التي سيتم علاج المدمن فيها. عمل دراسة حول وضع المريض وأسرته (الوضع الإقتصادي) توجيه كتاب مرفق مع الطلب من منسق اللجنة إلى رئيس اللجنة (المحافظ) أو من ينوب عنه (نائب المحافظ) بشأن الحالة. توجيه كتاب من رئيس اللجنة أو من ينوب عنه إلى الجمعية لاستقبال الحالة وتقديم العلاج اللازم. تحديد النسبة التي تغطيها المحافظة من تكاليف العلاج 50% لمدة ثلاثة أشهر فقط. تحديد نسبة التكاليف التي يتوجب على الأسرة تسديدها 50%.	1. رئيس اللجنة أو من ينوب عنه "نائب المحافظ" 2. منسق اللجنة 3. جمعية الصديق الطيب لعلاج المدمنين 4. جمعية الهدى لعلاج المدمنين	

يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية الخاصة بملف العنف والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراء.

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
ملف العنف	1	(ملف المرأة) يتم استقبال الحالة إما من قبل شرطة الحماية او التنمية الاجتماعية على خلفية (عنف جسدي، عنف أسري). في حال توجه المرأة إلى المحافظة وكان عليها خطورة، يتم التواصل مع شرطة الحماية ومرشدة حماية المرأة، لتأمين نقل الحالة بمرافقة الشرطة، عقد مؤتمر حالة طارئ.	عقد مؤتمر، الاستماع للمنتفعة بحضور الشركاء، لمعرفة مدى الخطورة عليها، ومن مصدر الخطورة، بعد معرفة مصدر الخطورة يتبع الاتي: - تبصير المنتفعة بالإجراءات التي سيتم اتخاذها، وبناءً على قرارها في حال أرادت تقديم شكوى أم لا. إذا كانت رغبة المنتفعة بعدم تقديم شكوى يتم اتخاذ الإجراءات التالية:	وحدة حماية الأسرة/ الشرطة المحافظة. التنمية الاجتماعية.	تكون بناءً على طبيعة الحالة.
			الفحص معها عن شخص داعم لها، من الأسرة أو الأسرة الممتدة، وقادر على حمايتها. في حال وجد شخص داعم لها يتم التواصل معه وإحضاره، ويتم تسليمها له حسب الأصول وبناءً على طلبها.	متابعتها من قبل مرشدة المرأة في التنمية (وعمل تقارير، وتزويد الشركاء بها)	
			في حال عدم وجود شخص داعم، يتم تحويلها إلى مركز حماية، حيث يتم متابعتها نفسياً وسلوكياً من قبل الإحصائيات في مركز الحماية.	زيارة أسرتها من قبل مرشدة حماية المرأة في التنمية الاجتماعية، وعمل تقرير اجتماعي اولي وتزويد الشركاء به./ المحافظة من خلال المتابعة مع رجال السلم الأهلي في منطقة سكنها، لإيجاد الشخص المناسب وإدخاله في الملف ككفيل.	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	2	في حال رغبة المنتفعة في تقديم شكوى خاصة في قضايا الاعتداءات الجنسية.	يعقد الشركاء مؤتمر حالة طارئ. الاستماع إلى المنتفعة. إدخالها إلى مركز حماية. رفع الملف إلى النيابة، لاتخاذ الإجراء المناسب حسب القانون.	شرطة ، محافظة ، تنمية. عمل تقرير اجتماعي أولي من قبل مرشدة حماية المرأة (تزويد الشركاء بنسخة عنه). متابعة المنتفعة نفسياً وصحياً من قبل مركز الحماية.	المدة غير محددة تعتمد على الإجراءات في الميدان.
			عقد مؤتمر حالة ثانٍ في مقر النيابة، يتم فيه مناقشة التقرير الاجتماعي لأسرتها، ووضعها في المركز، وبناءً على البيانات المتوفرة يتم أخذ توصيات منها: عمل جلسة مشاهدة مع المنتفعة وأهلها.	مرشدة حماية المرأة عمل تقرير عن جلسة المشاهدة وتزويد الشركاء به.	
			عقد مؤتمر حالة آخر في النيابة بحضور الشركاء الأساسيين، وحضور أهل المنتفعة ومناقشة الملاحظات وآراء المشاركين حول جلسة المشاهدة، وكافة الأمور العالقة من أجل تقرب وجهات النظر، ورغبة المنتفعة في العودة والاندماج مع أسرتها.	أن تقوم الشرطة بعمل تقرير لتقدير الخطورة وتزويد الشركاء به.	
			بعد أن تقوم الشرطة بتزويد الشركاء بتقرير تقدير الخطورة يتم عقد مؤتمر حالة بحضور الشركاء والأهل والكفلاء من العشائر حسب ما تستدعيه الحالة، في حال عدم وجود خطور يتفق الشركاء على التسليم حسب الأصول.	نيابة، شرطة، محافظة ، تنمية	
			في حال وجود خطورة تبقى المنتفعة في مركز الحماية إلى حين تقليل مستوى الخطورة	نيابة ، شرطة ، محافظة ، تنمية	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	3	قضايا يتم تحويلها من وكالة الغوث (طفولة/ امرأة)	يتم اتباع الخطوات السابقة التي تم ذكرها في حال عدم وجود شكوى. في حال وجود شكوى أو اعتداء جنسي وكانت القضية طفل او طفلة، والأهل لا يرغبون في تقديم شكوى، تتقدم الشرطة بشكوى الحق العام، ويقوم مرشد حماية الطفولة بعمل التقارير الاجتماعية اللازمة، ورفع الملف إلى النيابة.	محافظة ، شرطة ، تنمية ، وكالة الغوث، نيابة.	يتم تنفيذ كافة الإجراءات الإدارية بشكل منظم خلال مدة زمنية قصيرة للوصول لأفضل النتائج.
	4	قضايا الطفولة (يتم تحويل الملفات من قسم الإرشاد بالتربية إلى مرشد حماية الطفولة او الأحداث).	يتم عقد مؤتمر حالة ومناقشة القضية ، والإجراء يعتمد على نوع العنف.	محافظة، شرطة، تنمية، مرشد المدرسة، رئيس قسم الارشاد	يتم تحديد احتياجات الدائرة خلال أسبوع.
		قضايا يتم تحويلها من وكالة الغوث إلى مرشد حماية الطفولة في التنمية الاجتماعية	في حال كان العنف جسدي من الأهل، ووجود خطورة على الطفل في بيئة، يتم الاتفاق على تأمين الطفل من خلال البحث عن أسرة بديلة (عم، خال، جد، جدة) في حال عدم وجود أسرة بديلة حاضنة للطفل، يتم سحبه وإيداعه في مركز حماية، ورفع الملف إلى النيابة. في حال كان العنف لفظي، يتم عقد مؤتمر لاحق وإحضار الأهل لأخذ التدابير اللازمة.	يقوم مرشد حماية الطفولة برفع الملف إلى النيابة. يتم توقيعهم على اتفاقية تدابير حماية من قبل مرشد حماية الطفولة. متابعة وضع الطفل مع أسرته من قبل مرشد حماية الطفولة (وكتابة تقرير عن وضعه وتزويد الشركا محافظة وشرطة عن التقرير. زيارات منزلية لأسرة الطفل من قبل المحافظة ومرشد حماية الطفولة للإطمئنان على وضعه).	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	5	عند ورود بلاغات لوجود أطفال متسولين، تتوجه الشرطة إلى المواقع ويتم التحفظ على الطفل	عقد مؤتمر حالة حتى لو كان الوقت متأخراً أو في غير أيام الدوام الرسمي ، يتم استدعاء مرشد حماية الطفولة، من أجل الاستماع للطفل بوجود المرشد، تقوم الشرطة باستدعاء ولي أمر الطفل، ويتم توقيفه بتهمة إهمال رعاية قاصر، وتأمين الطفل لدى أسرة بديلة وإن لم يوجد يتم التحفظ عليه في مركز حماية.	الشرطة ، التنمية ، المحافظة.	

- كل ما ذكر يكون تدخل المحافظة في جميع المراحل خاصة التشبيك مع الفعاليات ورجال الإصلاح، والمكاتب الفرعية لضمان سلامة الحالة، وضمان السلم الأهلي.
- حيث يتم أيضاً إدارة الملف وتصويب أي تجاوز من قبل الشركاء بعيداً عن الضغوط التي تُشكل عليهم من قبل مسؤوليهم او المجتمع.

الفصل العاشر

دليل إجراءات
وحدة السلم الأهلي و الأمن



دليل إجراءات وحدة السلم الأهلي والأمن

الاختصاص العام لوحدة السلم الأهلي والأمن

الإشراف على حل النزاعات المجتمعية ومتابعة كافة الأنشطة التي تتعلق بالأمن والسلم الأهلي.

المهام والمسؤوليات العامة العام لوحدة السلم الأهلي والأمن

1. المشاركة في صياغة الرؤيا والرسالة والأهداف، ورسم الخطة الإستراتيجية على مستوى المحافظة ضمن نطاق اختصاصه
2. اعتماد الخطط والبرامج للوحدة واتخاذ القرارات والإجراءات لتنفيذها، بما يضمن تنفيذ أهداف المحافظة، وتحديد المستويات القياسية لكل مرحلة
3. مراجعة الخطط والبرامج والأنشطة والنتائج والتوقعات والبدائل مع مدراء الدوائر بشكل منتظم بهدف تحسين الأداء وسير العمل
4. تقييم المخاطر التي يمكن أن تعترض تنفيذ الخطط ومتابعة تنفيذ التدابير اللازمة للسيطرة عليها
5. إعداد التقارير الخاصة بعمل الإدارة العامة ورفعها للجهة المعنية
6. تحديد الاحتياجات بكافة أشكالها (مادية، مهارتية، تدريبية، معلوماتية، و تنمويه... الخ) الخاصة بالوحدة وإدراجها ضمن موازنة المحافظة
7. الإشراف على أعمال الدوائر في الإدارة وتوزيع الأدوار والمهام بينها
8. عقد الاجتماعات الدورية وكلما اقتضت الحاجة مع الرؤوسين ومتابعة تنفيذ التوصيات
9. المشاركة في وضع مؤشرات الأداء للإدارة للتأكد من سير العمل في الإدارة مقارنة مع الخطط والبرامج المقررة
10. تقييم الموظفين في إدارته سنوياً وكلما تطلب الأمر
11. الإشراف على الوضع الأمني في المحافظة من خلال متابعة ودراسة تقارير الأجهزة الأمنية
12. الإشراف على اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان أمن المحافظة والموظفين
13. الإشراف على كافة الأمور المتعلقة بالعمل المشترك بين المحافظ والأجهزة الأمنية
14. الإشراف على حل النزاعات المجتمعية من خلال إبرام صكوك واتفاقيات المصالحة
15. الإشراف على التنسيق مع دائرة شؤون العشائر في وزارة الداخلية.
16. الإشراف على إعداد تقارير بالشكاوى الخاصة بالمنازعات
17. الإشراف على عقد الاجتماعات واللقاءات، والمؤتمرات مع لجان الإصلاح

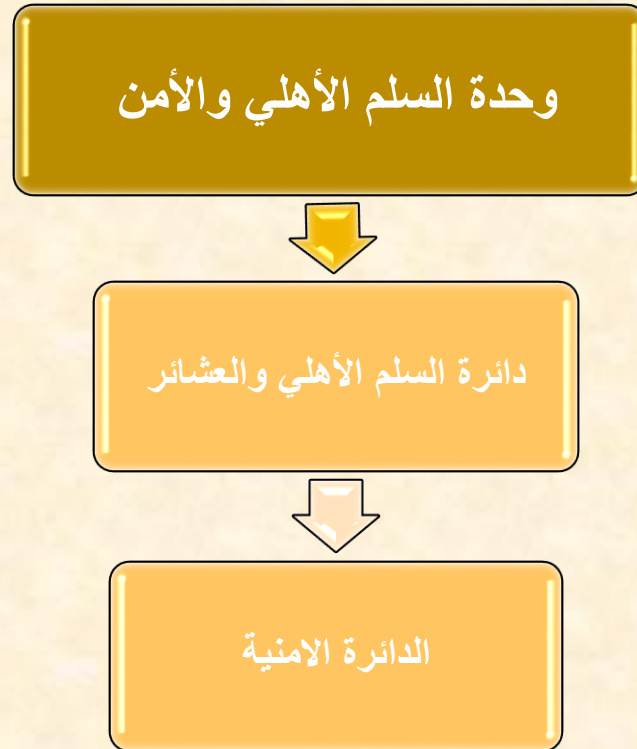
الدوائر المنبثقة عن وحدة السلم الأهلي والأمن

❖ دائرة السلم الأهلي والعشائر

الاختصاص العام: المشاركة في حل النزاعات المجتمعية وتقريب وجهات النظر بين المتخاصمين دون المساس بالقانون.

❖ الدائرة الأمنية

الاختصاص العام: متابعة كافة المواضيع التي تتعلق بالأمن على مستوى المحافظة ومقر المحافظة.



يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية في وحدة السلم الأهلي والأمن والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراء .

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
وحدة السلم الأهلي والأمن ووحدة السلم الأهلي والأمن	1	البريد الوارد	استلام البريد الوارد	مكتب المحافظ ، نائب المحافظ ، وحدة السلم الأهلي	خلال مدة أقصاها 3 ايام عمل .
			ختم وإعطاء رقم وارد	مكتب المحافظ	
			عرض الكتب الواردة على رئيس وحدة السلم الأهلي والأمن	وحدة السلم الأهلي والأمن	
			قيام وحدة السلم الأهلي بالإجراءات اللازمة فيما يخص البريد الوارد	وحدة السلم الأهلي والأمن	
	2	البريد الصادر	إعداد مسودة كتاب	وحدة السلم الأهلي والأمن	خلال مدة أقصاها 3 ايام عمل.
			طباعة الكتاب	وحدة السلم الأهلي والأمن	
			تدقيق الكتاب	وحدة السلم الأهلي والأمن	
			التوقيع	وحدة السلم الأهلي والأمن	
			الارشفة وتتضمن إعطاء رقم صادر للمعاملة	مكتب المحافظ	
	3	الأعمال الإدارية في وحدة السلم الأهلي والأمن	الترتيب لعقد الاجتماعات مع الجهات الخارجية.	وحدة السلم الأهلي والأمن	يتم تنفيذ كافة الإجراءات الإدارية بشكل منظم خلال مدة زمنية قصيرة للولصول لأفضل النتائج.
			رفع مراسلات للشؤون الإدارية والمالية ووحدة العلاقات العامة والإعلام لتجهيز الضيافة وتغطية الاجتماع.	وحدة السلم الأهلي والأمن	
			صياغة محاضر الاجتماعات.	وحدة السلم الأهلي والأمن ، الدوائر ، الاقسام	
			رفع محاضر الاجتماعات لرئيس وحدة السلم الأهلي والأمن ولعطوفة المحافظ ونائب المحافظ	وحدة السلم الأهلي والأمن ، الدوائر ، الاقسام	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	4	تحديد احتياجات وحدة السلم الأهلي والأمن	مذكرة داخلية من الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية لتحديد احتياجات وحدة السلم الأهلي والأمن.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	يتم تحديد احتياجات الدائرة خلال أسبوع.
			تعميم داخلي لجميع الدوائر لتحديد الاحتياجات.	وحدة السلم الأهلي والأمن	
			مقارنة الاحتياجات ومدى تطبيقها.	الدوائر، الأقسام	
			مراسلة رئيس الوحدة بهذه الاحتياجات.	الدوائر، الأقسام	
			رفع مذكرة داخلية للإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية بالاحتياجات العامة للوحدة.	وحدة السلم الأهلي والأمن	
	5	تقييم موظفي الوحدة	استلام نماذج التقييمات	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	
			تسليم النماذج للدوائر في الوحدة	وحدة السلم الأهلي والأمن	
			تعبئة النموذج من قبل مدير الدائرة.	دوائر وحدة السلم الأهلي والأمن	
			رفع نموذج تقييم الأداء للمدير العام.	دوائر وحدة السلم الأهلي والأمن	
			رفع نموذج التقييم للشؤون الإدارية.	وحدة السلم الأهلي والأمن	
			أخذ موافقة عطفة المحافظ على نموذج تقييم الأداء.	مكتب المحافظ، الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	
			توقيع موظفي الوحدة على نموذج تقييم الأداء الخاص بكل موظف.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الموارد البشرية	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	6	حضور اجتماعات مع جهات خارجية	توجيه الدعوة من قبل عطوفة المحافظ لوحدة السلم الأهلي والأمن	مكتب المحافظ.	يتم التنسيق و حضور الاجتماعات مع جهات خارجية خلال مدة أقصاها يومان عمل.
			تكليف الدائرة من قبل رئيس الوحدة لعمل اللازم.	وحدة السلم الأهلي والأمن	
			حضور الاجتماع من قبل الدائرة.	الدائرة المكلفة حسب حاجة العمل.	
			عمل محضر اجتماع ورفع لوحدة السلم الأهلي والأمن.	الدائرة المكلفة حسب حاجة العمل.	
			يتم رفع المحضر النهائي لعطوفة المحافظ	وحدة السلم الأهلي والأمن.	
	7	استقبال شكاوى النزاعات	استقبال الشكاوى أو الطلب اما بشكل مباشر من المواطن، او من المكاتب الفرعية، او من الهيئات المحلية بالمحافظة، او لوحدة السلم الأهلي بشكل مباشر ومتابعة الشكاوي التي ترد عبر وسائل الإعلام المختلفة.	وحدة السلم الأهلي والأمن.	مباشرة
			يتم تعبئة نموذج الطلب او الشكاوى لدى وحدة السلم الأهلي والأمن (يتم تعبئة الشكاوى من المراجعين في النموذج في حال عدم ورود كتاب مسبق)	موظف الاستقبال، مباشرة لرئيس وحدة السلم الأهلي والأمن	
			يتم عرض الشكاوى على عطوفة المحافظ لتحويلها لوحدة السلم الأهلي.	مكتب المحافظ	
			تقوم وحدة السلم الأهلي بتحويل الشكاوى للدائرة ذات الاختصاص لعمل اللازم فيما يخص الشكاوى.	وحدة السلم الأهلي والأمن	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			تقوم وحدة السلم الأهلي والأمن أو الدائرة المكلفة بدراسة موضوع الشكوى وتحديد الإجراء اللازم بالخصوص.	وحدة السلم الأهلي والأمن، دوائر وحدة السلم الأهلي والأمن	
			إذا تطلب موضوع الشكوى زيارة ميدانية وإبرام صكوك واتفاقيات المصالحة تقوم الوحدة بالإجراء السليم.	وحدة السلم الأهلي والأمن، دوائر وحدة السلم الأهلي والأمن	
			يتم رفع التقرير بشكل كامل ومفصل يحتوي على جميع مرفقات الشكوى للإدارة العامة.	دوائر وحدة السلم الأهلي والأمن	
			تقوم وحدة السلم الأهلي والأمن برفع التقرير لعطوفة المحافظ.	وحدة السلم الأهلي والأمن	
			يتم متابعة تنفيذ الاتفاقيات والصكوك من قبل وحدة السلم الأهلي والأمن.	وحدة السلم الأهلي والأمن	
	8	اجتماعات دورية مع رجال العشائر والإصلاح، ودائرة شؤون العشائر في وزارة الداخلية	توجيه الدعوة من قبل عطوفة المحافظ لوحدة السلم الأهلي والأمن	مكتب المحافظ.	
			حضور الاجتماعات الدورية مع رجال الإصلاح والعشائر وتمثيل المحافظة.	وحدة السلم الأهلي والأمن	
			عمل محضر اجتماع ورفع عطوفة المحافظ.	وحدة السلم الأهلي والأمن	
			يتم رفع المحضر النهائي لعطوفة المحافظ	وحدة السلم الأهلي والأمن	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	9	متابعة قضايا السلم الأهلي والتي تهدد الأمن المجتمعي	ترد قضايا السلم الأهلي للمحافظة إما عن طريق كتاب رسمي او مما يتداول في المجتمع او عن طريق وسائل الإعلام المختلفة.	مكتب المحافظ، وحدة السلم الأهلي والأمن	
			تكليف من عطوفة المحافظ لوحدة السلم الأهلي لمتابعة القضايا التي تتعلق بالسلم الأهلي والتي تهدد الأمن المجتمعي	مكتب المحافظ	
			عقد الاجتماعات مع جهات الاختصاص	وحدة السلم الأهلي والأمن	
			الوصول لحل جذري للقضية ورفع التوصيات لعطوفة المحافظ	وحدة السلم الأهلي والأمن	
			المتابعة الدورية من قبل وحدة السلم الاهلي والأمن لحين التأكد من التخلص من القضايا التي تهدد السلم الأهلي	وحدة السلم الأهلي والأمن	
	10	عقد المؤتمرات (مؤتمر السلم الأهلي)	رفع مراسلة لعطوفة المحافظ لعقد مؤتمر السلم الأهلي في المحافظة	وحدة السلم الأهلي والأمن	
			بعد أخذ الموافقة من عطوفة المحافظ لعقد المؤتمر، يتم رفع مراسلات للشؤون الإدارية والمالية ووحدة العلاقات العامة والإعلام لتجهيز الضيافة وتغطية الاجتماع.	وحدة السلم الأهلي والأمن	
			عمل محضر اجتماع ورفع له عطوفة نائب المحافظ.	وحدة السلم الأهلي والأمن	
			يتم رفع المحضر النهائي لعطوفة المحافظ	وحدة السلم الأهلي والأمن	



دليل إجراءات وحدة شمال شرق القدس، وحدة جنوب القدس، ووحدة شمال غرب القدس

الإختصاص العام لوحدة شمال شرق القدس، وحدة جنوب القدس، و وحدة شمال غرب القدس

الإشراف على تنفيذ السياسة العامة والخطة السنوية للمحافظة والمساعدة في تطبيق قواعد الحريات العامة وصيانة الحقوق الشخصية وتحقيق العدل ضمن القوانين والانظمة المتبعة في منطقته.

المهام والمسؤوليات العامة لوحدة شمال شرق القدس، وحدة جنوب القدس، ووحدة شمال غرب القدس

1. المشاركة في صياغة الرؤيا والرسالة والأهداف ورسم الخطه الإستراتيجية على مستوى المؤسسة ضمن نطاق اختصاصه.
2. اعتماد الخطط والبرامج للإدارة العامة واتخاذ القرارات والإجراءات لتنفيذها بما يضمن تنفيذ أهداف المؤسسة وتحديد المستويات القياسية لكل مرحلة .
3. مراجعة الخطط والبرامج والأنشطة والنتائج والتوقعات والبدائل مع مدراء الدوائر بشكل منتظم بهدف تحسين الأداء وسير العمل.
4. تقييم المخاطر التي يمكن أن تعترض تنفيذ الخطط ومتابعة تنفيذ التدابير اللازمة للسيطرة عليها.
5. إعداد التقارير الخاصة بعمل الإدارة العامة ورفعها للجهة المعنية.
6. تحديد الاحتياجات بكافة أشكالها (مادية، مهارتية، تدريبية، معلوماتية ، تنموية ..الخ) الخاصة بالإدارة العامة وإدراجها ضمن موازنة المؤسسة.
7. الإشراف على أعمال الدوائر في الإدارة وتوزيع الأدوار والمهام فيما بينها.
8. عقد الاجتماعات الدورية وكلما اقتضت الحاجة مع الرؤوسين ومتابعة تنفيذ التوصيات .
9. المشاركة في وضع مؤشرات الأداء لإدارته للتأكد من سير العمل في الإدارة مقارنة مع الخطط والبرامج المقررة.
10. تقييم الموظفين في إدارته سنوياً وكلما تطلب الأمر .
11. المحافظة على السلم الأهلي وسيادة القانون في منطقته بالتعاون مع المجتمع المحلي والجهات الشريكة.
12. متابعة كل ما يتعلق بقضايا الصحة والبيئة والمحافظة عليها في منطقته بالتنسيق مع الجهات الشريكة .
13. رفع التقارير الدورية فيما يتعلق بالقضايا والشكاوي الاجتماعية والإقتصادية والعمرانية في منطقته للمقر العام .
14. الإشراف على تنفيذ وتوزيع المساعدات الإنسانية على الجهات المهمشة والحالات الإنسانية من قبل المحافظة وبالتعاون مع الجهات الشريكة في منطقته

الدوائر المنبثقة عن وحدة شمال شرق القدس، وحدة جنوب القدس، وحدة شمال غرب القدس

❖ دائرة خدمات الجمهور

الاختصاص العام: متابعة القضايا التي تخص المواطنين في الجوانب الاجتماعية والإقتصادية والعمرانية والسلامة العامة والسلم الأهلي في منطقته.

❖ دائرة المتابعة

الاختصاص العام: دراسة ما يحال من معاملات وشكاوي والتواصل مع الجهات المختصة والأشخاص للتحري وجمع المعلومات بهدف اتخاذ الإجراءات المناسبة وفقاً لما تقتضيه الأنظمة والقوانين بالسرعة الممكنة .

وحدة شمال شرق القدس، وحدة جنوب القدس، وحدة شمال غرب القدس

دائرة خدمات الجمهور

دائرة المتابعة

الإجراء .

يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية لوحدة شمال شرق القدس، وحدة جنوب القدس، ووحدة شمال غرب القدس والوحدة التنظيمية المسؤولة عن

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
الإدارة العامة لوحدة جنوب شرق القدس وشمال غرب القدس وشمال شرق القدس	1	البريد الوارد	استلام البريد الوارد ختم وإعطاء رقم وارد	مكتب المحافظ، نائب المحافظ، الإدارات العامة مكتب المحافظ	خلال مدة أقصاها 3 أيام عمل .
	2	البريد الصادر	عرض الكتب الواردة على مدير الوحدة وتحويلها للجهات المعنية	وحدات المكاتب الفرعية	خلال مدة أقصاها 3 أيام عمل.
			أرشفة الكتب الواردة	الموظف الإداري / السكرتير في المكتب الفرعي	
			إعداد مسودة كتاب	مدير الوحدة أو الموظف المكلف	
			طباعة الكتاب	الموظف الإداري أو السكرتيرة	
			تدقيق الكتاب	مدير الوحدة أو الموظف المكلف	
			التوقيع	مدير الوحدة أو الموظف المكلف	
			الأرشفة وتنظيم إعطاء رقم صادر للمعاملة	نظام الأتمتة	
			أرشفة الكتب الصادرة من الوحدة داخل الأرشيف الداخلي لها	الموظف الإداري أو السكرتيرة	
	3	الأعمال الإدارية في وحدات المكاتب الفرعية للمحافظة	الترتيب لعقد الاجتماعات مع الجهات الخارجية.	وحدة المكتب الفرعي	يتم تنفيذ كافة الإجراءات الإدارية بشكل منظم خلال مدة زمنية قصيرة للوصول لأفضل النتائج.
			رفع مراسلات لوحدة العلاقات العامة والإعلام لتغطية الاجتماع.	وحدة المكتب الفرعي	
			صياغة محاضر الاجتماعات.	وحدة المكتب الفرعي	
			رفع محاضر الاجتماعات لعطوفة المحافظ ونائب المحافظ	وحدة المكتب الفرعي	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			أرشفة محاضر الاجتماعات بالأرشفيف الخاص في الوحدة ورقياً وإلكترونياً.	وحدة المكتب الفرعي	
			إعداد التقرير الشهري لأنشطة الوحدة	وحدة المكتب الفرعي	
			إعداد التقرير الربع سنوي لأنشطة الوحدة	الموظف المكلف في الوحدة	
			إعداد التقرير النصف سنوي لأنشطة الوحدة	وحدة المكتب الفرعي للمحافظة	
			إعداد التقرير السنوي لأنشطة الدائرة.	الموظف المكلف في الوحدة	
	4	تحديد احتياجات الوحدة	مذكرة داخلية من الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	
			رفع مذكرة داخلية للإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية بالاحتياجات من رئيس الوحدة	وحدة المكتب الفرعي	
	5	تقييم موظفي الدائرة	استلام نماذج التقييمات	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	
			تسليم النماذج للدوائر في الإدارة العامة	وحدة المكتب الفرعي	
			تعبئة النموذج من قبل مدير الدائرة.	وحدة المكتب الفرعي	
			رفع نموذج تقييم الأداء للمدير العام.	وحدة المكتب الفرعي	
			رفع نموذج التقييم للشؤون الإدارية.	وحدة المكتب الفرعي	
			أخذ موافقة عطوفة المحافظ على نموذج تقييم الأداء.	مكتب المحافظ، الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية	
			توقيع موظفي الإدارة العامة على نموذج تقييم الأداء الخاص بكل موظف.	الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية / دائرة الموارد البشرية	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	6	حضور اجتماعات مع جهات خارجية	توجيه الدعوة من قبل عطوفة المحافظ للوحدة، أو استلام الدعوة مباشرة من الداعي.	مكتب المحافظ المؤسسات الشريكة الخاصة والحكومية	يتم التنسيق و حضور الاجتماعات مع جهات خارجية خلال مدة أقصاها يومان عمل.
			تكليف مدير الوحدة أو الموظف المختص.	وحدة المكتب الفرعي	
			حضور الاجتماع.	مدير الوحدة أو الدائرة المكلفة حسب حاجة العمل.	
			عمل محضر اجتماع ورفع لرئيس الوحدة.	الدائرة المكلفة حسب حاجة العمل.	
			يتم رفع المحضر النهائي لعطوفة المحافظ.	وحدة المكتب الفرعي	
	7	استقبال شكاوي الخلافات والتزاعات	يتم استقبال الشكاوى بشكل مباشر من مقدم الطلب سواء كان أشخاص أو مؤسسات.		يتم تنفيذ الإجراء بمدة زمنية أقصاها أسبوعين عمل
			يتم تعبئة نموذج الشكاوى وتوقيع المشتكي عليه.	دائرة خدمات الجمهور، أو الموظف الإداري.	
			يتم عرض الشكاوى على مدير الوحدة لتحديد طبيعة الشكاوى ونوعها	مدير وحدة المكتب الفرعي	
			الشكاوي المتعلقة في السلامة العامة يتم مراسلة الإدارة العامة للتنمية والتخطيط والتنسيق لجولة ميدانية برفقة جهات الاختصاص وعمل محضر ومتابعة تنفيذ ما تم الاتفاق عليه	وحدة المكتب الفرعي الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			الشكاوي المتعلقة بالخلافات المالية يتم جمع المعلومات والأوراق واستدعاء الأطراف ومحاولة التوصل لحل يرضي جميع الأطراف وعمل اتفاقية.	وحدة المكتب الفرعي/ دائرة خدمات الجمهور	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			الشكاوي التي تتعلق بقضايا السلم الأهلي يتم التواصل مع الشخصيات الاعتبارية والعشائرية وجمع المعلومات وعقد الجلسات لحين التوصل لحل يرضي الأطراف بالتوقيع على ذلك بمصادقة المحافظة ورفع تقرير مفصل لمكتب المحافظ بالتفاصيل.	وحدة المكتب الفرعي / دائرة خدمات الجمهور وحدة السلم الأهلي مكتب المحافظ	
			الشكاوي المتعلقة بالمؤسسات الحكومية والخاصة والهيئات المحلية، بعد دراسة الشكوى كتابياً يتم جمع المعلومات والتحقق منه ثم يتم عقد اجتماعات وجولات ان تطلب الأمر والتوصل لحل منصف ورفع تقرير للمحافظ بذلك .	وحدة المكتب الفرعي دائرة خدمات الجمهور مكتب المحافظ	
	8	المساعدات الإنسانية	استقبال طلب المساعدة ومرفقاته من المواطن.	وحدة المكتب الفرعي	مدة أقصاها أسبوع عمل
			إعطاء الطلب رقم وارد.	وحدة المكتب الفرعي	
			تعبئة إستمارة البحث الاجتماعي .	وحدة المكتب الفرعي	
			عرض الطلب على مدير الوحدة للدارسة.	وحدة المكتب الفرعي	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
			دراسة الحالة والتأكد من صحة البيانات والاحتياج.	وحدة المكتب الفرعي	
			بعد التأكد رفع الطلب ومرفقاته إلى المحافظ للموافقة على الصرف.	وحدة المكتب الفرعي	
			متابعة المعاملة مع الإدارة العامة للشؤون العامة والشؤون الإدارية والمالية .	وحدة المكتب الفرعي	
	9	المشاركة في اجتماعات المجلس التنفيذي	تلقي الدعوة من مكتب نائب المحافظ.	وحدة المكتب الفرعي	
	10	المشاركة في اجتماعات اللجان المتخصصة في الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	تلقي الدعوة من الإدارة العامة للتنمية والتخطيط.	وحدة المكتب الفرعي	
	11	عقد الاجتماعات الدورية /الطارئة للهيئات المحلية والمؤسسات الشريكة لمناقشة بعض القضايا الخاصة في النطاق الجغرافي للمكتب الفرعي	في حال وجود قضايا طارئة تخص الخدمات الاساسية للمواطنين في المنطقة (الصحية أو الإقتصادية أو بنية تحية.....الخ).	وحدة المكتب الفرعي	مدة زمنية أقصاها أسبوع عمل
			يتم توجيه دعوة لأطراف الاجتماع .	وحدة المكتب الفرعي	
			يتم إعداد تقرير للمحافظ مرفقاً بمحضر الاجتماع.	وحدة المكتب الفرعي	
	12	المشاركة في إعداد الخطة الإستراتيجية للمحافظة	إعداد مقترح ليدمج في الخطة الإستراتيجية للمحافظة	وحدة المكتب الفرعي الإدارة العامة للتنمية والتخطيط مكتب المحافظ	
	13	إعداد التقارير السنوية ليتم دمجها في التقرير الشامل لعمل المحافظة	يتم إعداد تقرير للمحافظ	وحدة المكتب الفرعي مكتب المحافظ	
	14	إعداد تقرير الشكاوي الواردة للمكتب خلال العام	يتم إعداد تقرير للمحافظ	وحدة المكتب الفرعي مكتب المحافظ	تقرير نصف سنوي تقرير سنوي
	15	إعداد التقارير الشهرية للعمل	يتم إعداد تقرير للمحافظ	وحدة المكتب الفرعي مكتب المحافظ	في بداية كل شهر

دائرة خدمات الجمهور

الاختصاص العام

يعد الإرتقاء بمستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين بما يضمن حماية حقوقهم وممتلكاتهم الهدف السامي للمحافظة ضمن إطار إجراءات سهلة وميسرة ، لذلك دأبت محافظة القدس على تجنيد كل طاقاتها عبر تكوين جهاز اداري يعمل من خلال خدمات الجمهور التي تقوم باستقبال المواطنين وتقديم الخدمات الاولى في كافة المجالات الحياتية المختلفه والإجابة على استفساراتهم وملاحظاتهم وتوجيههم للوصول إلى حقهم وفقاً للأصول القانونية المتبعة .

المهام والمسؤوليات:

- المشاركة في إعداد الخطة الخاصة بالوحدة وإعداد الخطة التنفيذية للدائرة ومتابعة تنفيذها .
- الإشراف على تنفيذ الخطط والبرامج والسياسات المقررة والتأكد من سلامة التنفيذ ودقة الالتزام .
- الإشراف على الموظفين العاملين في الدائرة ومتابعة تقييم أدائهم وإنجازاتهم وفق المؤشرات ومعايير تقييم الأداء في الوظيفة العمومية .
- إعداد التقارير وتوفير البيانات والمعلومات التي تتعلق بالدائرة ورفعها للمسؤول المباشر .
- تحديد احتياجات الدائرة من الموارد المادية والبشرية .
- عقد الاجتماعات الدورية والطارئة مع الرؤوسيين ومتابعة تنفيذ التوصيات .
- تقييم الموظفين في الدائرة سنوياً وكلما تطلب الأمر .
- دراسة الشكاوي المتعلقة بالقضايا الاجتماعية والإقتصادية والعمرانية والسلامة العامة في منطقته ورفع توصيات للمسؤول المباشر .
- دراسة الحالات الاجتماعية في منطقته ورفع توصيات بالخصوص للمسؤول المباشر .
- دراسة طلبات المواطنين واحتياجاتهم وفق الإجراءات المتبعة ورفع تقارير بشأنها للمسؤول المباشر .

يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية الخاصة دائرة خدمات الجمهور والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراء .

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
دائرة خدمات الجمهور	1	استقبال شكاوي ومطالب المراجعين من المواطن مباشرة	اعطاء الشكاوى رقم وارد.	وحدة المكتب الفرعي	مدة زمنية أقصاها أسبوع عمل
			عرض الشكاوى على رئيس الوحدة للاطلاع .	الإدارة العامة للتنمية والتخطيط	
			جمع المعلومات حول الشكاوى وجهات الاختصاص بها.	مكتب المحافظ	
			زيارة موقع الشكاوى ميدانياً للتأكد من صحة المعلومات من موظفي المكتب أو ان تطلب الأمر برفقة لجنة السلامة العامة.	لجنة السلامة العامة	
			عقد الاجتماعات مع الاطراف للتوصل لحل.	وحدة المكتب الفرعي	
			إعداد محضر مفصل وتزويد مكتب المحافظ بالخصوص.	وحدة المكتب الفرعي	
	2	عقد الاجتماعات مع المؤسسات الشريكة في العمل	رفع توصية لرئيس وحدة المكتب الفرعي بضرورة عقد اجتماع طارئ لمناقشة إحدى القضايا المتعلقة بحقوق المواطنين في المنطقة الجغرافية محل الاختصاص .	وحدة المكتب الفرعي دائرة خدمات الجمهور مكتب المحافظ	
			بعد موافقة رئيس الوحدة يتم توجيه دعوة للأطراف المعنية.	وحدة المكتب الفرعي	
			إعداد جدول أعمال للاجتماع .	وحدة المكتب الفرعي	
			إعداد محضر للاجتماع.	وحدة المكتب الفرعي	
			تزويد مكتب المحافظ بتقرير مفصل ومحضر الاجتماع.	وحدة المكتب الفرعي	

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
	3	المشاركة في حضور اجتماعات مع جهات خارجية وتلبية دعواتها	توجيه الدعوة من مكتب المحافظ ورئيس الوحدة.	مكتب المحافظ وحدة الفرعي دائرة خدمات الجمهور	
			حضور الاجتماع في الموعد المحدد.	وحدة المكتب الفرعي	
			عمل تقرير مفصل لرئيس الوحدة	وحدة المكتب الفرعي	
			تزويد مكتب المحافظ بتفاصيل الاجتماع والمحضر.	وحدة المكتب الفرعي	
	4	المشاركة في إعداد الخطة الخاصة بالوحدة	تزويد رئيس الوحدة بالخطة المقترحة لسير عمل الدائرة .	وحدة المكتب الفرعي دائرة خدمات الجمهور	
			الاجتماع مع رؤساء الاقسام في الدائرة وسماع اقتراحاتهم.	وحدة المكتب الفرعي دائرة خدمات الجمهور	
			متابعة تنفيذ الخطة المعدة .	وحدة المكتب الفرعي دائرة خدمات الجمهور	

دائرة خدمات المتابعة

الاختصاص العام

متابعة وتوثيق كل ما يتعلق بمجال السلم الأهلي والحالة الاقتصادية والاجتماعية والأمنية والسلامة العامة في المنطقة.

المهام والمسؤوليات :

- المشاركة في إعداد الخطة الخاصة بالوحدة وإعداد الخطة التنفيذية للدائرة ومتابعة تنفيذها .
- الإشراف على تنفيذ الخطط والبرامج والسياسات المقررة والتأكد من سلامة التنفيذ ودقة الالتزام .
- الإشراف على الموظفين العاملين في الدائرة ومتابعة تقييم أدائهم وإنجازاتهم وفق المؤشرات ومعايير تقييم الأداء في الوظيفة العمومية .
- إعداد التقارير وتوفير البيانات والمعلومات المتعلقة بالدائرة ورفعها للمسؤول المباشر .
- تحديد احتياجات الدائرة من الموارد المادية والبشرية .
- عقد الاجتماعات الدورية والطارئة مع الرؤوسيين ومتابعة تنفيذ التوصيات .
- تقييم الموظفين في الدائرة سنوياً وكلما تطلب الأمر .
- الإشراف على رصد قضايا الانتهاكات من الجانب الإسرائيلي ورفع التقارير بشأنها للمسؤول المباشر .
- الإشراف على الحالة الأمنية والسلم الأهلي في منطقته ورفع التقارير بشأنها للمسؤول المباشر .
- الإشراف على كل ما يتعلق بعمل الوحدة وارتباطه مع المقر الرئيسي للمحافظة .
- متابعة البريد الخاص بالوحدة مع جهات الاختصاص حسب الأصول .

يوضح الجدول الإجراءات الرئيسية الخاصة في دائرة خدمات المتابعة والوحدة التنظيمية المسؤولة عن الإجراء .

الإدارة	الرقم	الإجراء	خطوات تنفيذ الإجراء	الوحدة التنظيمية	المدة الزمنية للتنفيذ
دائرة خدمات المتابعة	1	السعي المستمر نحو تحسين إجراءات العمل من خلال الدراسة والمراجعة المستمرة للقضايا	متابعة كافة القضايا المطروحة في الوحدة والتحقق من الحلول والإجراءات ورفع التوصية المناسبة لرئيس الوحدة	وحدة المكتب الفرعي دائرة خدمات المتابعة	أسبوع عمل
	2	متابعة القرارات الرئاسية والإدارية والحكومية المتعلقة بسير العمل في المحافظة والإجراءات فيها	تزويد رئيس الوحدة بكافة القرارات الصادرة بالخصوص ليتم تعميمها على موظفي الوحدة ليتم الالتزام بها	وحدة المكتب الفرعي دائرة خدمات المتابعة	أسبوع عمل
	3	متابعة تنفيذ التوصيات الصادرة من اللجان المنبثقة عن الإدارة العامة للتنمية والتخطيط ومكتب المحافظ في المنطقة الجغرافية محل الاختصاص	التحقق من خلال زيارات ميدانية تنفيذها الدائرة أو التواصل مع الجهات المعنية	وحدة المكتب الفرعي دائرة خدمات المتابعة	أسبوع عمل
	4	رصد الانتهاكات الإسرائيلية في المنطقة الجغرافية التابعة للوحدة وتوثيقها	توثيق انتهاكات الاحتلال في المنطقة ورفع تقرير لرئيس الوحدة بالتفاصيل والتواصل مع جهات الاختصاص لجمع المعلومات الموثوقة	وحدة المكتب الفرعي دائرة خدمات المتابعة	أسبوع عمل
	5	الإشراف على الحالة الأمنية والسلم الأهلي في المنطقة	الإشراف على الوضع الأمني في منطقتها وإعداد التقارير بالخصوص لرئيس الوحدة	وحدة المكتب الفرعي دائرة خدمات المتابعة	أسبوع عمل
	6	المشاركة في إعداد الخطة الخاصة بالوحدة وإعداد الخطة التنفيذية للدائرة ومتابعة تنفيذها	رفع الخطة لرئيس الوحدة للاطلاع	وحدة المكتب الفرعي دائرة خدمات المتابعة	أسبوع عمل



الخاتمة

وفي النهاية تم وضع هذا الدليل تأكيداً على أهمية اتباع الإجراءات المنصوص عليها لتحقيق أعلى درجات الفاعلية والكفاءة في تقديم الخدمات للمواطنين في محافظة القدس.

إن الالتزام بالإجراءات والمبادئ الواردة في هذا الدليل يسهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية في المحافظة، ووجود دليل إجراءات معتمد ومعمم على جميع موظفي المحافظة يشكل مرجعية يتم الاسترشاد بها، كما أن توثيق الإجراءات يضمن ثبات الأداء على مدار فترات زمنية طويلة، وترسيخ مبدأ التحسين المستمر، وتحويل المعرفة الضمنية والخبرة لدى موظفي المحافظة إلى معلومات موثقة ومشاركها بين الموظفين وإيجاد حالة من التفرد والإبداع لدى المحافظة للتميز في أعمالها.

نأمل أن يكون هذا الدليل مرجعاً عملياً يسهم في تسهيل الإجراءات وتسريع إنجازها بما يعزز قدرة المحافظة على مواجهة التحديات وتحقيق التنمية التي تواكب تطلعاتنا.

دليل اجراءات العمل
2024-2025